

SKRIPSI

**PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE (*STAD*) BERBANTUAN MEDIA
POWER POINT UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI MEMBERI BANTUAN UNTUK
PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL DI SMK PELITA BUANA SEWON**

Diajukan kepada Fakultas Teknik sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Teknik



Disusun oleh:

ERY WAHYU JANATI

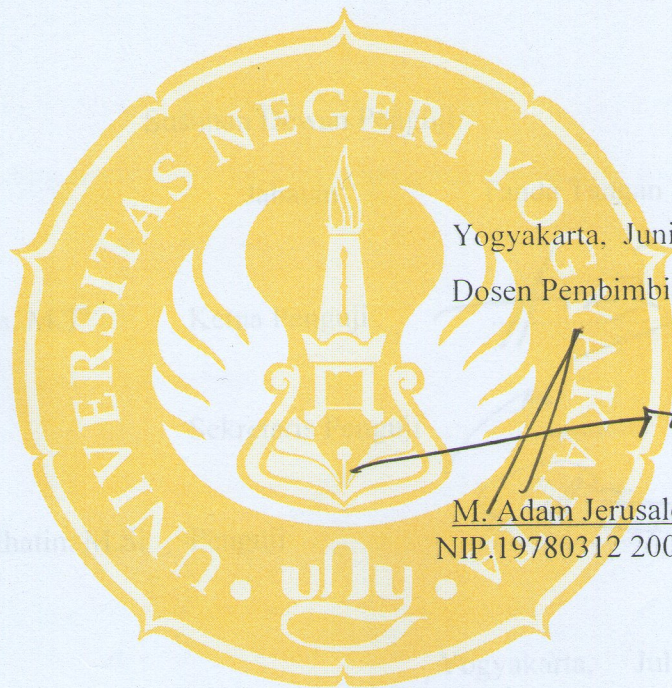
08513245009

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BUSANA
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

2012

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir skripsi yang berjudul **“Penerapan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe (STAD) Berbantuan Media *Power Point* untuk Meningkatkan Kompetensi Memberi Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal Di SMK Pelita Buana Sewon”**. Telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.



Yogyakarta, Juni 2012

Dosen Pembimbing


M. Adam Jerusalem, M.T.
NIP.19780312 200212 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE (STAD) BERBANTUAN MEDIA *POWER POINT* UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI MEMBERI BANTUAN UNTUK PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL DI SMK PELITA BUANA SEWON” ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 26 Juni 2012 dan dinyatakan lulus.

Susunan Dewan Penguji:

| Nama | Jabatan | Tanda Tangan | Tanggal |
|-------------------------------|--------------------|--|------------|
| M. Adam Jerusalem, M.T | Ketua Penguji |  | 13-07-2012 |
| Triyanto, M.A | Sekretaris Penguji |  | 17-07-2012 |
| Sri Emy Yuli Suprihatin, M.Si | Penguji |  | 17-07-2012 |

Yogyakarta, Juli 2012

Fakultas Teknik

Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



Dr. Moch. Bruri Triyono
NIP. 19560216 198603 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ery Wahyu Janati
NIM : 08513245009
Prodi : Pendidikan Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Judul Tugas Akhir :

“PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE (STAD) BERBANTUAN MEDIA

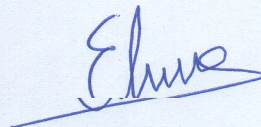
**POWER POINT UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI MEMBERI BANTUAN UNTUK
PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL DI SMK PELITA BUANA SEWON”**

Menyatakan bahwa Tugas Akhir Skripsi ini hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain atau telah digunakan sebagai persyaratan untuk penyelesaian studi di Perguruan Tinggi lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan.

Apabila ternyata terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, Juni 2012

Yang Menyatakan,



Ery Wahyu Janati
NIM. 08513245009

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Tuhanlah hendaknya kamu berharap “

(Alam Nasyroh : 6-8).

“Orang yang malas bukanlah orang yang tidak mau berbuat sesuatu, melainkan orang yang tidak ingin berbuat sesuatu”

(Kahlil Gibran)

“Teguhnya tekad untuk mencapai cita-cita mendatangkan rasa takut untuk gagal dan mendorong seseorang untuk serius mendapatkannya”

(Ibnul Qayyim)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah ku persembahkan karya ini untuk:

Bapak dan Ibuku Tercinta

*Terimakasih Atas Curahan Doa, Perhatian, Semangat dan Semua yang Terbaik yang
Telah Diberikan kepadaku, Semoga Selalu Dilimpahkan Rizki oleh Allah SWT*

kakakku

Terima kasih untuk kasih sayang, doa, dukungan dan semangat yang sudah diberikan

Galih Eko Prasetyo

Terima kasih untuk kasih sayang, doa, dan semangat yang sudah diberikan

Teman-teman ku

*Terimakasih Atas Kerjasama, Bantuan, kebersamaan, dan semangat yang selalu
diberikan untukku. Kenangan Terindah nya yang Tak Terlupakan*

Almamaterku

Terima kasih sudah mewujudkan cita-citaku sampai saat ini.

ABSTRAK

PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE (STAD) BERBANTUAN MEDIA *POWER POINT* UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI MEMBERI BANTUAN UNTUK PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL DI SMK PELITA BUANA SEWON

Oleh:

Ery Wahyu Janati
08513245009

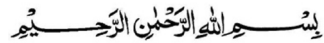
Penelitian ini bertujuan untuk : 1)Dapat mengetahui penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD yang berbantuan media *power point* pada peningkatan kompetensi memberi bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal pada mata diklat Pelayanan Prima Kelas X SMK Pelita Buana Sewon. 2)Mengetahui seberapa besar peningkatan kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal pada mata diklat pelayanan prima setelah menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe STAD berbantuan media *power point* pada Kelas X SMK Pelita Buana Sewon.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian tindakan kelas (PTK) model penelitian dari Kemmis dan Taggart. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik kelas XI busana SMK Pelita Buana Sewon sebanyak 25 peserta didik. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dokumentasi, tes dan lembar observasi. Sedangkan instrumen penelitiannya yaitu lembar observasi untuk mengumpulkan data aktivitas siswa dan aktivitas dan tes yang digunakan untuk mengukur peningkatan kompetensi siswa. Uji validitas instrumen 1) observasi menggunakan validitas logis dengan meminta pertimbangan *judgment expert* dan uji reliabilitas dengan metode ratings. 2) instrumen tes menggunakan validitas isi dengan meminta pertimbangan *judgment expert* dilanjutkan dengan uji validasi empiris untuk soal pilihan ganda menggunakan *point biserial correlation* dan uji reliabilitas instrumen tes menggunakan rumus K-R 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian ini diterapkan melalui dua siklus, setiap siklus terdapat tahapn 1) perencanaan; 2) tindakan; 3) pengamatan; 4) refleksi. Prestasi belajar dalam mata pelajaran pelayanan prima dengan model pembelajaran STAD pada siklus pertama dari nilai rata-rata yang dicapai sebelum tindakan adalah 68,00 dan nilai rata-rata pada siklus pertama meningkat sebesar 74,40. Sedangkan berdasarkan KKM siswa yang telah tuntas ada 21 siswa (84%). Pada siklus kedua terjadi peningkatan dengan nilai rata-rata sebesar 82,20, Sedangkan berdasarkan KKM semua siswa yang telah tuntas ada 25 siswa (100%).

Kata kunci: Model pembelajaran *cooperative learning* tipe STAD, peningkatan kompetensi

KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah segala puji hanya untuk Allah SWT yang telah memberikan nikmat, hidayah, dan karuniaNya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Penerapan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe (STAD) Berbantuan Media *Power Point* untuk Meningkatkan Kompetensi Memberi Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal Di SMK Pelita Buana Sewon” dengan baik.

Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan laporan Tugas Akhir Skripsi ini banyak mendapatkan bimbingan, pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan Tugas Akhir Skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Rochmat Wahab, M.A, selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Moch. Bruri Triyono, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Noor Fitrihana, M.Eng, ketua Jurusan PTBB Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta, Dosen Pembimbing Akademik PKS 2008 dan selaku validator ahli materi.
4. Kapti Asiatun, M.Pd, Koodinator Program Studi Pendidikan Teknik Busana Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
5. M. Adam Jerusalem, M.T, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang dengan sabar memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat, dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Sri Emy Yuli Suprihatin, M. Si, selaku penguji Tugas Akhir Skripsi.
7. Triyanto, M. Sn, selaku sekretaris dalam ujian Tugas Akhir Skripsi.
8. Dr. Endang Mulyaningsih, selaku validator ahli model pembelajaran.
9. Prapti Karomah M.Pd, selaku validator ahli media pembelajaran.

10. Widiastuti, M.Pd, selaku validator ahli evaluasi pembelajaran.
11. Dra. Purwaningsih, selaku validator ahli materi, model pembelajaran dan selaku guru mata diklat pelayanan prima di SMK Pelita Buana Sewon.
12. Keluarga besar SMK Pelita Buana Sewon yang telah bersedia menjadi objek penelitian.
13. Bapak dan Ibu tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dan doanya.
14. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan dalam penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari, dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan selanjutnya. Semoga tugas akhir skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, Juni 2012

Ery Wahyu Janati

NIM. 08513245009

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| SURAT PERNYATAAN | iv |
| MOTO | v |
| PERSEMBAHAN | vi |
| ABSTRAK..... | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 4 |
| C. Batasan Masalah..... | 5 |
| D. Rumusan Masalah | 5 |
| E. Tujuan..... | 6 |
| F. Manfaat..... | 7 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 8 |
| A. Deskripsi Teori..... | 8 |
| 1. Pembelajaran | 8 |
| 2. Model Pembelajaran..... | 11 |
| 3. Model pembelajaran Kooperatif | 16 |
| a. Konsep Model Pembelajaran Kooperatif | 16 |
| b. Pembelajaran kooperatif STAD | 20 |
| 4. Media Pembelajaran <i>Power point</i> | 24 |
| a. Media Pembelajaran | 24 |

| | |
|---|-----------|
| b. Media Pembelajaran <i>power point</i> | 28 |
| 5. Kompetensi Memberi Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal | 31 |
| a. Kompetensi | 31 |
| b. Kompetensi Pelayanan Prima | 32 |
| c. Kompetensi Memberi Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal | 35 |
| B. Penelitian Yang Relevan | 39 |
| C. Kerangka Berfikir..... | 43 |
| D. Pertanyaan Peneliti | 45 |
| E. Hipotesis Penelitian..... | 45 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 46 |
| A. Jenis Penelitian | 46 |
| 1. Jenis Penelitian | 46 |
| 2. Desain Penelitian | 47 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 49 |
| C. Subjek dan Objek Penelitian..... | 50 |
| D. Variabel Penelitian | 50 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 52 |
| F. Instrumen Penelitian..... | 56 |
| G. Prosedur Penelitian..... | 60 |
| H. Validitas dan Reliabilitas Instrumen | 71 |
| I. Teknik Analisis Data | 78 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 84 |
| A. Hasil penelitian | 84 |
| 1. Kondisi Tempat Penelitian | 84 |
| 2. Deskripsi Kondisi Awal Sebelum atau Pra Tindakan | 85 |
| 3. Penerapan Model Pembelajaran Tipe STAD Berbantuan Media <i>Power Point</i> | 88 |
| a. Penerapan STAD Siklus I | 88 |
| b. Penerapan STAD Siklus II | 91 |

| | |
|---|------------|
| B. Deskripsi Hasil Penerapan STAD dengan <i>Power Point</i> | 93 |
| 1. Siklus I | 94 |
| 2. Siklus II | 105 |
| C. Hasil Observasi Aktivitas Siswa dalam Penerapan STAD | 115 |
| D. Peningkatan Kompetensi Belajar Siswa Dalam STAD | 118 |
| E. Pembahasan | 120 |
| 1. Penerapan Model Pembelajaran STAD | 120 |
| 2. Peningkatan Kompetensi Memberi Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal | 123 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 125 |
| A. Kesimpulan | 125 |
| B. Saran | 126 |
| C. Implikasi | 127 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 128 |
| LAMPIRAN | 130 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 1. Fase-fase Model Pembelajaran Kooperatif..... | 18 |
| Tabel 2. Sintaks Pembelajaran kooperatif | 22 |
| Tabel 3. Kompetensi pelayanan prima bidang keahlian tata busana | 34 |
| Tabel 4. Pemetaan Model Penelitian | 42 |
| Tabel 5. Kisi-kisi aktivitas siswa dalam kelompok | 57 |
| Tabel 6. Kisi-kisi aktivitas siswa dalam kelompok | 58 |
| Tabel 7. Kisi-kisi soal tes kompetensi memberi bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal Pelita Buana Sewon Siklus I | 59 |
| Tabel 8. Kisi-kisi soal tes kompetensi memberi bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal Pelita Buana Sewon Siklus II | 60 |
| Tabel 9. Tinggi rendahnya reliabilitas instrumen..... | 77 |
| Tabel 10. <i>Reliability statistic</i> | 78 |
| Tabel 11. Kriteria aktivitas siswa dalam model pembelajaran kooperatif tipe STAD | 79 |
| Tabel 12. Ketuntasan Minimal (KKM) | 83 |
| Tabel 13. Hasil nilai siswa pada Pra Tindakan | 86 |
| Tabel 14. Hasil tes siswa pada siklus I | 104 |
| Tabel 15. Data hasil tes siswa siklus I berdasarkan KKM | 105 |
| Tabel 16. Hasil tes siswa pada siklus II | 114 |
| Tabel 17. Data hasil tes siswa siklus II berdasarkan KKM | 115 |
| Tabel 18. Hasil observasi aktivitas siswa dalam kelompok | 116 |
| Tabel 19. Hasil belajar siswa mata diklat pelayanan prima | 118 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 1. Model Pembelajaran | 12 |
| Gambar 2. Tahapan PTK Model Kemmis dan Taggart | 47 |
| Gambar 3. Data amatan aktivitas siswa | 117 |
| Gambar 4. Hasil belajar siswa | 119 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Observasi dan Lembar Soal Tes
- Lampiran 2. Hasil Observasi Proses Belajar Pelayanan Prima Tiap Siklus
- Lampiran 3. Validasi dan Reliabilitas
- Lampiran 4. Daftar Hadir Siswa
- Lampiran 5. Silabus, RPP dan Handout Tiap Siklus
- Lampiran 6. Daftar Nilai Siswa
- Lampiran 7. Contoh Hasil Tes Tiap Siklus
- Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 9. Surat Ijin Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini akan membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian secara teoritis dan secara praktis.

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional Indonesia sangat tergantung pada sumber daya manusia yang merupakan salah satu aset dari bangsa kita. Usaha untuk meningkatkan sumber daya manusia tersebut dapat dilakukan melalui pendidikan. Salah satu jenis sekolah yang menyelenggarakan pendidikan khusus adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Program pendidikan SMK dikhususkan bagi siswa yang siap untuk bekerja serta membuka lapangan pekerjaan sesuai dengan keterampilan yang dimiliki dan memberikan bekal untuk melanjutkan pendidikan kejuruan yang lebih tinggi.

Sebagai salah satu sekolah menengah kejuruan di Sewon, SMK Pelita Buana Sewon mempunyai dua program studi keahlian salah satunya adalah program studi keahlian tata busana. Mata diklat Pelayanan Prima merupakan salah satu mata diklat yang membentuk siswa menjadi pekerja terampil yang dibutuhkan dalam dunia industri. Tujuan pembelajaran pada dasarnya adalah peserta didik mampu memahami isi atau pesan-pesan komunikasi agar tercapai tujuan pembelajaran.

Pada wawancara yang peneliti lakukan dengan guru pelajaran pelayanan prima di SMK Pelita Buana Sewon, ditemukan bahwa mata diklat pelayanan prima merupakan pelajaran yang dianggap kurang menarik perhatian siswa. Nilai rata-rata siswa masih 6,8 sehingga belum mencapai KKM (70). Pada pembelajaran pelayanan prima guru cenderung menggunakan pembelajaran konvensional. Metode ceramah lebih banyak menuntut keaktifan guru daripada anak didik, bila terlalu lama membosankan bagi siswa, menyebabkan anak didik pasif / kurang aktif. Sehingga motivasi dan keaktifan siswa dalam proses pembelajaran peserta didik kurang maksimal. Dalam proses pembelajaran jarang adanya komunikasi antar siswa yang pandai dan siswa yang kurang pandai. Media yang digunakan pada mata diklat pelayanan prima hanya dengan menggunakan papan tulis.

Mata Diklat Pelayanan Prima memerlukan adanya suatu pembelajaran yang menarik, mudah dipahami, membuat aktif peserta didik, tidak membosankan dan dapat menumbuhkan interaksi dengan peserta didik lain, sehingga tidak terjadi kesenjangan antara peserta didik yang pandai dengan peserta didik yang kurang pandai. Pembelajaran tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan model pembelajaran kooperatif yaitu melibatkan peserta didik untuk bekerja dalam kelompok untuk menguasai materi yang diberikan oleh guru dan dalam satu tim tersebut dapat menyelesaikan tugas-tugas kelompoknya dan setiap anggota kelompok memiliki tanggung jawab yang sama untuk keberhasilan kelompoknya.

Pembelajaran kooperatif memiliki beberapa tipe, yaitu: 1) STAD (*student teams achievement division*); 2) JIGSAW; 3) TGT (*teams games tournamens*); 4) TPS (*think pair share*); 5) NHT (*numbered head together*). Penelitian ini akan menggunakan STAD sebagai strategi untuk meningkatkan Kompetensi memberi bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal. Pada dasarnya model ini dirancang untuk memotivasi agar peserta didik saling membantu dalam menguasai materi yang diberikan oleh guru.

Disamping dengan menggunakan model pembelajaran, penggunaan media yang baik juga berpengaruh dalam proses pembelajaran, dan membuat siswa lebih tertarik pada materi yang diberikan oleh guru. *Power point* termasuk dalam media proyeksi diam, yaitu memiliki kesamaan dengan media grafis, dalam arti penyajian rangsangan visual. Banyak terdapat aplikasi-aplikasi didalam *power point* yang perlu dipahami supaya bisa menarik perhatian siswa dalam proses pembelajaran.

Berdasarkan pernyataan diatas, peneliti akan mengkaji tentang Penerapan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe *Student Teams Achievement Division* Berbantuan Media *Power Point* pada Meningkatkan Kompetensi Bantuan untuk Pelanggan Internal dan eksternal di SMK Pelita Buana Sewon. Mengingat pendidikan bukan hanya transfer ilmu pengetahuan semata, melainkan penggalian dan pengembangan potensi yang dimiliki siswa dan pemberian nilai-nilai yang ada dikehidupan nyata.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas terdapat beberapa masalah yang muncul dalam kegiatan belajar mengajar yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Materi Pelajaran Pelayanan Prima sebagian besar adalah teori, sementara guru menggunakan metode ceramah sehingga Pelajaran Pelayanan Prima masih berpusat pada guru.
2. Keaktifan siswa dalam proses belajar masih kurang, karena siswa hanya mendengarkan ceramah yang diberikan oleh guru.
3. Motivasi siswa dalam mengikuti pelajaran Pelayanan Prima kurang karena penyampaian materi yang kurang menarik.
4. Hasil belajar siswa belum mencapai KKM pada pembelajaran pelayanan prima.
5. Jarang adanya komunikasi antar siswa dalam proses pembelajaran menimbulkan kesenjangan antara siswa yang pandai dengan siswa yang kurang pandai.
6. Media yang digunakan guru dalam mata diklat pelayanan prima masih menggunakan media papan tulis, sehingga kurang menarik perhatian siswa.
7. Kurangnya keterlibatan siswa selama proses pembelajaran Pelayanan Prima.
8. Pada mata diklat Pelayanan Prima kurang adanya variasi metode pembelajaran.

C. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas, penelitian ini memerlukan batasan agar fokus dalam melaksanakan penelitiannya. Untuk itu penelitian ini dibatasi pada permasalahan sebagai berikut yaitu:

1. Penelitian ini hanya membahas tentang peningkatan kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal pada Mata Diklat Pelayanan Prima yang harus mencapai nilai KKM (70).
2. Model pembelajaran yang digunakan adalah model pembelajaran kooperatif tipe *student teams achievement division (STAD)* berbantuan media *power point*.
3. Model pembelajaran kooperatif tipe *student teams achievement division (STAD)* digunakan pada kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal pada Mata Diklat Pelayanan Prima di Kelas X SMK Pelita Buana Sewon.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD berbantuan media *power point* pada peningkatan kompetensi memberi bantuan pelanggan internal dan eksternal pada mata diklat Pelayanan Prima Kelas X SMK Pelita Buana Sewon?

2. Bagaimanakah peningkatan kompetensi memberikan bantuan pelanggan internal dan eksternal pada mata diklat pelayanan prima setelah menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe *student teams achievement division (STAD)* berbantuan media *power point* pada Kelas X SMK Pelita Buana Sewon?

E. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Dapat mengetahui penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD yang berbantuan media *power point* pada peningkatan kompetensi memberi bantuan pelanggan internal dan eksternal pada mata diklat Pelayanan Prima Kelas X SMK Pelita Buana Sewon.
2. Mengetahui seberapa besar peningkatan kompetensi memberikan bantuan pelanggan internal dan eksternal pada mata diklat pelayanan prima setelah menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe STAD berbantuan media *power point* pada Kelas X SMK Pelita Buana Sewon.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui model pembelajaran kooperatif tipe STAD dapat mempermudah peserta didik dalam menyerap pelajaran sehingga dapat meningkatkan aktivitas belajar peserta didik dan meningkatkan kompetensi peserta didik.

2. Secara Praktis

a. Bagi peserta didik,

- i. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk membantu pembelajaran peserta didik untuk meningkatkan Kompetensi Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal dalam mata diklat Pelayanan Prima.
- ii. Membuat suasana belajar lebih menyenangkan dan proses belajar dapat berjalan lebih efektif.

b. Bagi guru, penelitian ini dapat dijadikan referensi dan tambahan pengetahuan tentang model pembelajaran khususnya untuk meningkatkan Kompetensi Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal.

c. Bagi pihak sekolah, penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas proses belajar mengajar di sekolah serta menciptakan peserta didik yang lebih berkualitas.

BAB II

KAJIAN TEORI

Pada bab kajian teori ini akan membahas tentang: a) deskriptisi teori yaitu: pembelajaran sekolah menengah kejuruan, model pembelajaran, model pembelajaran kooperatif, media pembelajaran power point, kompetensi pelayanan prima, b) penelitian yang relevan, c) kerangka berfikir, dan d) pertanyaan peneliti.

A. Diskripsi Teori

1. Pembelajaran

Proses kognitif yang mengubah sifat stimulasi lingkungan, Proses belajar mengajar terjadi manakala ada interaksi antara guru dengan murid. Oleh karena itu, sangat penting sekali bagi setiap guru memahami sebaik-baiknya tentang proses belajar siswa, agar dapat membimbing dan menyediakan lingkungan belajar yang tepat dan serasi bagi siswa.

Menurut Gagne dalam Dimiyati dan Mudjiono (2009: 10) belajar didefinisikan sebagai seperangkat melewati pengolahan informasi, menjadi kapabilitas baru. Anthony Robbins dalam Trianto (2009: 15), mengatakan definisi belajar sebagai proses menciptakan hubungan antara sesuatu (pengetahuan) yang sudah dipahami dan hubungan antara sesuatu (pengetahuan) yang sudah dipahami dan sesuatu (pengetahuan) yang baru. Menurut Mouly, belajar pada hakikatnya adalah proses perubahan tingkah laku seseorang berkat adanya pengalaman. Pendapat juga dikemukakan oleh Kimble dan Garnezi bahwa belajar adalah perubahan

tingkah laku yang relative permanen, terjadi sebagai hasil dari pengalaman.

Belajar memiliki tiga ciri-ciri sebagai berikut :

- 1) Belajar adalah perubahan tingkah laku.
- 2) Perubahan tingkah laku tersebut terjadi karena latihan dan pengalaman, bukan karena pertumbuhan.
- 3) Perubahan tingkah laku tersebut relative permanen dan tetap ada untuk waktu yang cukup lama

Hasil proses belajar dapat dipengaruhi dalam diri individu itu sendiri dalam tingkah laku baik faktor internal maupun faktor eksternal. Agar pendidikan dapat dilaksanakan lebih baik tidak terkait oleh aturan yang mengikat kreativitas pembelajar, kiranya tidak memadai hanya digunakan sumber belajar, seperti dosen/guru, buku, modul dan audio visual maka hendaknya diberikan kesempatan yang lebih luas dan aturan yang fleksibel kepada pembelajar untuk menentukan strategi belajarnya.

Menurut Tengku Zahra Djaafar (2001: 2), pembelajaran adalah usaha mengelola lingkungan dengan sengaja agar seseorang belajar berperilaku tertentu dalam kondisi tertentu. Menurut Cagne dan Biggs dalam Tengku Zahra Djaafar (2001: 2), pembelajaran adalah rangkaian peristiwa yang mempengaruhi siswa sedemikian rupa sehingga proses belajarnya dapat berlangsung dengan mudah, dengan tujuan membantu siswa atau orang untuk belajar. Sedangkan menurut Sudjana dalam

Sugihartono dkk (2007: 80), pembelajaran adalah upaya yang dilakukan dengan sengaja oleh pendidik yang menyebabkan peserta didik melakukan kegiatan belajar.

Prinsip umum dalam pembelajaran adalah sebagai berikut:

- 1) Perhatian dan motivasi: Perhatian dapat membuat peserta didik untuk mengarahkan diri pada tugas yang akan diberikan; melihat masalah-masalah yang akan diberikan; memilih dan memberikan focus pada masalah yang harus diselesaikan. Motivasi adalah tenaga yang menggerakkan dan mengarahkan aktivitas seseorang. Motivasi mempunyai kaitan yang erat dengan minat. Siswa yang memiliki minat terhadap sesuatu bidang studi tertentu cenderung tertarik perhatiannya dan dengan demikian timbul motivasi untuk mempelajarinya.
- 2) Keaktifan menurut pandangan psikologi anak adalah makhluk yang aktif. Anak mempunyai dorongan untuk berbuat sesuatu, mempunyai kemauan dan aspirasinya sendiri. Belajar tidak bisa dipaksakan oleh orang lain dan juga tidak bisa dilimpahkan pada orang lain.
- 3) Keterlibatan langsung atau pengalaman belajar haruslah dilakukan sendiri oleh siswa, belajar adalah mengalami dan tidak bisa dilimpahkan pada orang lain.

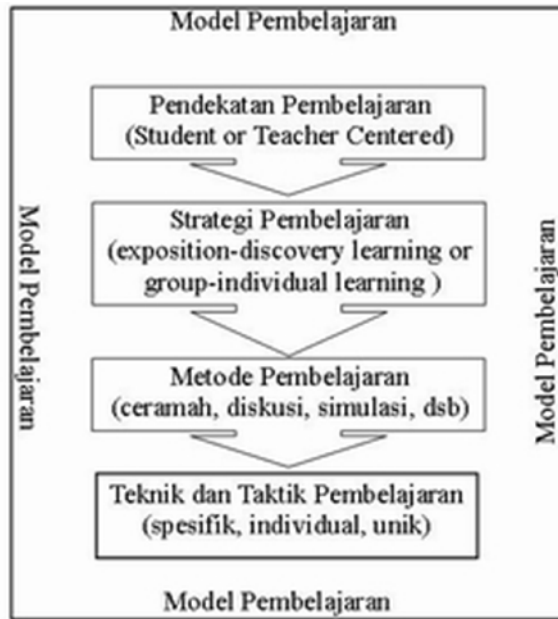
Dari beberapa pendapat tentang belajar dan pembelajaran dapat disimpulkan bahwa belajar pada dasarnya ialah suatu proses perubahan

tingkah laku yang melalui pengalaman. Sedangkan pembelajaran merupakan proses interaksi belajar mengajar dengan melibatkan komponen-komponen pembelajaran yang meliputi: tujuan pembelajaran, materi pembelajaran, metode, teknik mengajar, siswa, media, guru dan evaluasi hasil belajar.

2. Model Pembelajaran

Menurut Soekamto, dkk dalam Trianto (2009: 22) model pembelajaran adalah kerangka konseptual yang melukiskan prosedur yang sistematis dalam mengorganisasikan pengalaman belajar untuk mencapai tujuan belajar tertentu dan berfungsi sebagai pedoman bagi para perancang pembelajaran dan para pengajar dalam merencanakan aktivitas belajar mengajar. Menurut Agus Suprijono (2009: 46) model pembelajaran ialah pola yang digunakan sebagai pedoman dalam merencanakan pembelajaran di kelas. Sedangkan menurut Arends dalam Tianto (2009: 22) model pembelajaran mengarah pada suatu pendekatan pembelajaran tertentu termasuk tujuannya, sintaknya, lingkungannya, dan sistem pengelolaannya.

Dengan kata lain, model pembelajaran merupakan bungkus atau bingkai dari penerapan suatu pendekatan, metode, dan teknik pembelajaran. Untuk lebih jelasnya, posisi hierarkis dari masing-masing istilah tersebut, kiranya dapat dilihat pada gambar berikut sebagai berikut:



Gambar 1. Model pembelajaran.

Istilah model pembelajaran mempunyai 4 ciri khusus yang tidak dipunyai oleh strategi atau metode pembelajaran :

- a. Rasional teoritis yang logis yang disusun oleh pendidik
- b. Tujuan pembelajaran yang akan dicapai
- c. Langkah-langkah mengajar yang diperlukan agar model pembelajaran dapat dilaksanakan secara optimal
- d. Lingkungan belajar yang diperlukan agar tujuan pembelajaran dapat dicapai.

Macam-macam model pembelajaran antara lain model pembelajaran langsung, model pembelajaran berdasarkan masalah, dan model pembelajaran kooperatif.

a. Model Pembelajaran Langsung.

Model pembelajaran langsung merupakan model pembelajaran yang lebih berpusat pada guru dan lebih mengutamakan strategi pembelajaran efektif guna memperluas informasi materi ajar.

Adapun macam-macam pembelajaran langsung antara lain : 1) ceramah, merupakan suatu cara penyampaian informasi dengan lisan dari seorang kepada sejumlah pendengar; 2) praktek dan latihan, merupakan suatu teknik untuk membantu siswa agar dapat menghitung dengan cepat yaitu dengan banyak latihan dan mengerjakan soal; 3) ekspositori, merupakan suatu cara penyampaian informasi yang mirip dengan ceramah, hanya saja frekuensi pembicara/guru lebih sedikit; 4) demonstrasi, merupakan suatu cara penyampaian informasi yang mirip dengan ceramah dan ekspositori, hanya saja frekuensi pembicara/guru lebih sedikit dan siswa lebih banyak dilibatkan; 5) questioner; dan 6) mencongak.

Model pembelajaran langsung mempunyai ciri-ciri: 1) proses pembelajaran didominasi oleh keaktifan guru; 2) suasana kelas ditentukan oleh guru sebagai perancang kondisi; 3) lebih mengutamakan keluasan materi ajar daripada proses terjadinya pembelajaran; dan 4) materi ajar bersumber dari guru.

b. Model Pembelajaran Berdasarkan Masalah.

Pembelajaran berdasarkan masalah merupakan pendekatan yang efektif untuk pengajaran proses berpikir tingkat tinggi. Pembelajaran ini

membantu siswa untuk memproses informasi yang sudah jadi dalam benaknya dan menyusun pengetahuan mereka sendiri tentang dunia sosial dan sekitarnya. Menurut Ratumanan dalam Trianto (2009: 92), pembelajaran ini cocok untuk mengembangkan pengetahuan dasar maupun kompleks.

ciri-ciri dari model pembelajaran berdasarkan masalah menurut Arends dalam Trianto (2009: 93), antara lain :

- 1) Pengajuan pertanyaan atau masalah.
- 2) Berfokus pada keterkaitan antar disiplin.
- 3) Penyelidikan autentik, pembelajaran berdasarkan masalah mengharuskan siswa melakukan penyelidikan autentik untuk mencari penyelesaian nyata terhadap masalah nyata. Mereka harus menganalisis dan mendefinisikan masalah, mengembangkan hipotesis, dan membuat ramalan, mengumpulkan dan menganalisa informasi, melakukan eksperimen (jika diperlukan), membuat inferensi, dan merumuskan kesimpulan.
- 4) Menghasilkan produk dan memamerkannya.
- 5) Kolaborasi, pembelajaran berdasarkan masalah dicirikan oleh siswa yang bekerja sama satu dengan yang lainnya, paling sering secara berpasangan atau dalam kelompok kecil. Bekerja sama memberikan motivasi secara berkelanjutan terlibat dalam tugas-tugas kompleks dan memperbanyak peluang untuk berbagi inkuiri dan dialog dan untuk mengembangkan keterampilan sosial dan ketrampilan berfikir.

c. Model Pembelajaran Kooperatif.

Menurut Slavin (2009: 56), pembelajaran kooperatif, merupakan model pembelajaran siswa dibentuk dalam kelompok-kelompok yang terdiri dari 4 atau 5 orang untuk bekerja sama dalam menguasai materi yang diberikan oleh guru. Tujuan pokok belajar kooperatif adalah memaksimalkan belajar siswa untuk meningkatkan prestasi akademik dan pemahaman baik secara individu maupun secara kelompok. Karena siswa bekerja dalam suatu tim maka dengan sendirinya dapat memperbaiki hubungan antara para siswa dari berbagai latar belakang etnis dan kemampuan.

Dengan demikian dapat disimpulkan model pembelajaran adalah suatu rencana yang digunakan sebagai pedoman dalam pembelajaran dari awal sampai akhir sehingga tercapai tujuan pembelajaran. Dengan menguasai beberapa model pembelajaran maka seorang pengajar dapat merasakan kemudahan didalam pelaksanaan pembelajaran dikelas, sehingga tujuan dari suatu pembelajaran akan tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Pada penelitian ini penulis menggunakan model pembelajaran kooperatif, karena pembelajaran kooperatif dapat meningkatkan pemahaman siswa dalam memahami konsep-konsep yang sulit, dapat meningkatkan kreatifitas siswa dengan mengeluarkan pendapatnya dan dapat menerima perbedaan dari masing-masing latar belakang siswa.

3. Model Pembelajaran Kooperatif

a. Konsep Model Pembelajaran Kooperatif

Belajar kooperatif menurut pendapat Artzt dan Newman dalam Trianto (2009: 56) dalam belajar kooperatif siswa belajar bersama sebagai satu tim dalam menyelesaikan tugas-tugas kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Menurut Slavin dalam Menurut Slavin (2009: 56), pembelajaran kooperatif, merupakan model pembelajaran siswa dibentuk dalam kelompok-kelompok yang terdiri dari 4 atau 5 orang untuk bekerja sama dalam menguasai materi yang diberikan oleh guru.

Menurut Roger dalam Miftahul Huda (2011: 29) menjelaskan bahwa pembelajaran kooperatif merupakan aktivitas pembelajaran kelompok yang diorganisir oleh satu prinsip bahwa pembelajaran harus didasarkan pada perubahan informasi secara sosial di antara kelompok-kelompok pembelajar bertanggungjawab atas pembelajarannya sendiri dan didorong untuk meningkatkan pembelajaran anggota-anggota yang lain. Artz dan Newman dalam Miftahul Huda (2011: 32), menyatakan bahwa pembelajaran kooperatif adalah kelompok kecil pembelajar / siswa yang bekerjasama dalam satu tim untuk mengatasi suatu masalah, menyelesaikan sebuah tugas, atau mencapai satu tujuan bersama.

Dalam pembelajaran kooperatif, belajar dikatakan belum selesai jika salah satu teman dalam kelompok belum menguasai bahan

pelajaran. Setiap kelompok terdiri dari 4-6 orang siswa yang sederajat tetapi heterogen, kemampuan, jenis kelamin, suku/ ras, dan satu sama lain saling membantu. Menurut Agus Suprijono (2009: 58) Adapun manfaat dari model pembelajaran kooperatif: 1) memudahkan siswa belajar; 2) tumbuhnya kesadaran siswa untuk belajar berfikir mandiri; 3) siswa dapat menyelesaikan masalah yang diberikan oleh guru.

Beberapa ciri pembelajaran kooperatif adalah: 1) setiap anggota memiliki peranan; 2) terjadi hubungan interaksi langsung di antara siswa; 3) setiap anggota kelompok bertanggung jawab atas belajarnya dan juga teman-teman sekelompoknya; 4) guru membantu mengembangkan ketrampilan-ketrampilan masing-masing kelompok, 5) guru hanya berinteraksi dengan kelompok saat diperlukan.

Tujuan Pembelajaran Kooperatif adalah: 1) hasil belajar akademik, yaitu untuk meningkatkan kinerja siswa dalam tugas-tugas akademik. Pembelajaran model ini dianggap unggul dalam membantu siswa dalam memahami konsep-konsep yang sulit; 2) penerimaan terhadap keragaman, yaitu agar siswa menerima teman-temannya yang mempunyai berbagai macam latar belakang; 3) pengembangan keterampilan sosial, yaitu untuk mengembangkan keterampilan sosial siswa diantaranya: berbagi tugas, aktif bertanya,

menghargai pendapat orang lain, memancing teman untuk bertanya, mau mengungkapkan ide, dan bekerja dalam kelompok.

Tabel 1. Fase-fase Model Pembelajaran Kooperatif.

| Fase | Indikator | Aktivitas Guru |
|------|--|---|
| 1. | Menyampaikan tujuan dan memotivasi siswa | Guru menyampaikan semua tujuan pelajaran yang ingin dicapai pada pelajaran tersebut dan memotivasi siswa |
| 2. | Menyajikan informasi | Guru menyajikan informasi kepada siswa dengan jalan demonstrasi atau lewat bahan bacaan |
| 3. | Mengorganisasikan siswa ke dalam kelompok-kelompok belajar | Guru menjelaskan kepada siswa bagaimana caranya membentuk kelompok belajar dan membantu setiap kelompok agar melakukan transisi efisien |
| 4. | Membimbing kelompok bekerja dan belajar | Guru membimbing kelompok-kelompok belajar pada saat mengerjakan tugas |
| 5. | Evaluasi | Guru mengevaluasi hasil belajar tentang materi yang telah dipelajari atau masing-masing kelompok mempresentasikan hasil kerjanya |
| 6. | Memberikan penghargaan | Guru mencari cara untuk menghargai upaya atau hasil belajar siswa baik individu maupun kelompok. |

Beberapa variasi dalam model pembelajaran kooperatif,yaitu:

1) *Studen Teams Achievement Division* (STAD)

Dalam STAD siswa dibagi dalam beberapa tim belajar yang terdiri atas 4-5 orang yang berbeda-beda tingkat kemampuan, jenis kelamin, dan latar belakang etniknya. Guru menyampaikan pelajaran dan siswa bekerja dalam tim mereka untuk memastikan bahwa semua anggota tim telah menguasai pelajaran.

2) JIGSAW

Siswa dikelompokkan secara heterogen, masing-masing anggota kelompok secara acak ditugaskan untuk menjadi ahli (expert) pada suatu aspek tertentu dari materi tersebut. Setelah mempelajari materi “ahli” dari kelompok yang berbeda berkumpul untuk mendiskusikan topik yang sama dari kelompok lain sampai mereka menjadi “ahli” di konsep yang mereka pelajari. Kemudian kembali ke kelompok yang semula untuk mengajarkan topik yang mereka kuasai kepada teman sekelompoknya.

3) Investigasi kelompok (*Teams Games Tournament* atau TGT)

Metode ini menggunakan tim kerja yang sama seperti STAD, tetapi menggantikan kuis dengan turnamen mingguan, dimana siswa memainkan game akademik dengan anggota tim lain untuk menyumbangkan poin bagi skor timnya.

4) Pendekatan struktural yang meliputi *Think Pair share* (TPS)

TPS atau berpikir berbagi adalah jenis pembelajaran kooperatif yang dirancang untuk mempengaruhi pola interaksi siswa. Yaitu siswa diberi pertanyaan oleh guru kemudian siswa memikirkan jawaban, setelah menemukan jawaban siswa diminta untuk berpasangan mendiskusikan jawaban mereka dalam waktu 4-5 menit, kemudian guru meminta pasangan tersebut untuk berbagi keseluruhan kelas.

5) *Numbered Head Togethet (NHT)*

NHT atau penomoran berfikir bersama adalah jenis pembelajaran kooperatif yang dirancang untuk mempengaruhi pola interaksi siswa dan sebagai alternatif terhadap struktur kelas tradisional.

Dari beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pembelajaran kooperatif adalah strategi belajar dengan sejumlah siswa sebagai anggota kelompok kecil yang tingkat kemampuannya berbeda. Dalam menyelesaikan tugas kelompoknya, setiap siswa anggota kelompok harus saling bekerja sama dan saling membantu untuk memahami materi pelajaran. Penelitian ini menggunakan model penelitian kooperatif tipe STAD kerana dapat memotifasi siswa, meningkatkan kreatifitas siswa supaya dapat saling mendukung dan membantu satu sama lain dalam menguasai kemampuan yang diajarkan oleh guru.

b. Pembelajaran Kooperatif Tipe *Student Teams Achievement Division (STAD)*

Dalam penelitian ini menerapkan model pembelajaran kooperatif tipe *Student Teams Achievement Division (STAD)* yang akan di implementasikan di kelas. *Student Teams Achievement Division (STAD)*, dikembangkan oleh Robert Slavin merupakan pendekatan pembelajaran kooperatif yang paling sederhana dan merupakan salah satu model pembelajaran yang banyak digunakan dalam pembelajaran kooperatif, karena dapat meningkatkan kreatifitas siswa dan dapat meningkatkan hasil belajar siswa.

Pembelajaran kooperatif model *student team achievement division* (STAD) merupakan salah satu model kooperatif yang menekankan pada adanya aktivitas dan interaksi diantara siswa untuk saling memotivasi dan saling membantu dalam menguasai materi pelajaran guna mencapai prestasi maksimal (Isjoni, 2011 : 74). Pembelajaran kooperatif ini dapat berjalan dengan efektif pada diri siswa bila ditanamkan unsur-unsur dasar belajar kooperatif. Menurut Wina (2008:242) menjelaskan bahwa pembelajaran kooperatif tipe STAD merupakan model pembelajaran menggunakan sistem pengelompokkan atau tim kecil, yaitu antara 4-5 orang yang mempunyai latar belakang kemampuan akademik, jenis kelamin, ras atau suku yang berbeda (heterogen).

Pembelajaran kooperatif tipe STAD ini menggunakan kelompok kecil dengan jumlah tiap anggota kelompok terdiri dari 4-6 orang siswa secara heterogen yang merupakan campuran menurut tingkat prestasi, jenis kelamin, dan suku. Guru menyampaikan pelajaran dan siswa bekerja dalam tim mereka memastikan bahwa semua anggota tim telah menguasai pelajaran. Kelebihan dari pembelajaran kooperatif tipe STAD yaitu dapat: 1) meningkatkan motivasi siswa dalam belajar; 2) meningkatkan prestasi belajar siswa; 3) meningkatkan kreativitas siswa; 4) mendengar, menghormati, serta menerima pendapat siswa lain; 5) mengurangi kejenuhan dan kebosanan; 6) menyakinkan dirinya untuk orang lain dengan membantu orang lain dan menyakinkan dirinya untuk saling memahami dan saling mengerti.

Menurut Agus Suprijono (2009:65) menjelaskan bahwa sintaks pembelajaran kooperatif terdiri dari enam komponen utama yaitu dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Sintaks Pembelajaran kooperatif

| Fase-Fase | Perilaku Guru |
|---|--|
| Fase 1 Menyampaikan tujuan dan mempersiapkan siswa | Menyampaikan semua tujuan yang ingin dicapai selama pembelajaran dan memotivasi siswa belajar |
| Fase 2 Menyajikan informasi | Menyajikan informasi kepada siswa dengan jalan demonstrasi |
| Fase 3 Mengorganisasikan siswa kedalam kelompok-kelompok belajar | Menjelaskan kepada siswa bagaimana cara membentuk kelompok belajar dan membantu setiap kelompok agar melakukan transisi secara efisien |
| Fase 4 Membimbing kelompok bekerja dan belajar | Membimbing kelompok belajar pada saat mereka mengerjakan tugas mereka |
| Fase 5 Evaluasi | Mengevaluasi hasil belajar tentang materi yang telah dipelajari atau meminta kelompok presentasi hasil kerja |
| Fase 6 Memberikan penghargaan | Menghargai baik upaya maupun hasilbelajar individu dan kelompok. |

Nur Asma (2006), menjelaskan bahwa pembelajaran kooperatif tipe STAD terdiri dari enam komponen utama yaitu:

1) Persiapan pembelajaran

Dalam tahap persiapan pembelajaran menggunakan model STAD yaitu:

- a) Sebelum menyajikan materi pelajaran, dibuat lembar kegiatan siswa (LKS) yang akan dipelajari masing-masing kelompok.
- b) Menempatkan siswa dalam kelompok secara heterogen. Masing-masing kelompok terdiri empat sampai lima orang.

2) Penyajian materi

Tahap penyajian materi secara garis besar menggunakan waktu 15-20 menit. Sebelum menyajikan materi pelajaran guru menjelaskan tujuan pembelajaran, memberi motivasi untuk berkooperatif.

3) Belajar kelompok

Guru memberikan lembar kerja siswa (LKS) untuk dikerjakan masing-masing kelompok. Setiap siswa mendapat peran pemimpin anggota-anggota didalam kelompoknya, dengan harapan bahwa setiap kelompok termotivasi untuk memulai pembicaraan dalam diskusi.

4) Pemeriksaan terhadap hasil kegiatan kelompok

Pemeriksaan terhadap hasil kegiatan kelompok dilakukan dengan mempresentasikan hasil kegiatan kelompok didepan kelas oleh wakil setiap kelompok. Pada tahap ini diharapkan terjadi interaksi antar anggota kelompok yang lain. Pada tahap ini pula dilakukan pemeriksaan serta memperbaiki jika terdapat kesalahan-kesalahan.

5) Penghargaan kelompok

Penghargaan dari guru berupa nilai, sertifikat atau bingkisan hadiah yang diumumkan sesudah proses belajar mengajar selesai, sehingga siswa termotivasi.

6) Siswa mengerjakan soal secara individu

Pada tahap ini setiap siswa tidak diperkenankan mengerjakan tugas secara kelompok tetapi dikerjakan secara individu. Setelah diperoleh

dari hasil tugas yang dikerjakan secara individu, kemudian dihitung skor peningkatan individual dengan skor hasil tugas kelompok.

Dari beberapa pengertian diatas pembelajaran kooperatif tipe STAD adalah pembelajaran yang menggunakan kelompok kecil dengan jumlah tiap anggota kelompok terdiri dari 4-6 orang siswa secara heterogen yang merupakan campuran menurut tingkat prestasi, jenis kelamin, dan suku yang menekankan pada adanya aktifitas dan interaksi diantara siswa untuk saling memotivasi dalam menguasai materi pelajaran. Dengan memahami dan mengetahui model pembelajaran *coperative learning* model STAD ini, maka guru akan dapat merubah paradigma mengajar dari konvensional kepada model pembelajaran yang dapat memotivasi siswa untuk aktif, kreatif, inovatif dan menyenangkan.

4. Media Pembelajaran Powerpoint

a. Media Pembelajaran

Kata media merupakan bentuk jamak dari kata medium, medium dapat diartikan sebagai perantara terjadinya komunikasi dari pengirim menuju penerima (Heinich dalam Daryanto 2010: 4) . Menurut *Association for Education and Communication Tecnology* (AECT) merumuskan media sebagai segala bentuk, segala sesuatu yang dapat menyalurkan informasi atau pesan. *National Education Association* (NEA) menyatakan media adalah bentuk-bentuk komunikasi baik tercetak maupun audio visual serta peralatannya (Hujair 2011: 4). Media

hendaknya bisa dimanipulasi, dilihat, didengar dan dibaca. Menurut Gagne dalam Hujair (2011: 4) menyatakan bahwa media adalah berbagai jenis komponen dalam lingkungan siswa yang dapat merangsang untuk belajar. Briggs menyatakan bahwa media adalah segala alat fisik yang dapat menyajikan pesan serta merangsang siswa untuk belajar.

Media pembelajaran sangat menentukan dalam keberhasilan belajar siswa. Keberhasilan belajar pada hakekatnya adalah tujuan dan arah utama dalam segala bentuk pengajaran yang dikembangkan oleh guru, baik di sekolah maupun di luar sekolah. Penguasaan berbagai media pembelajaran sangat penting bagi guru guna meningkatkan motivasi dan aktivitas siswa dalam menemukan suatu tujuan dari materi yang diajarkan. Banyak media pembelajaran yang dapat digunakan oleh guru, namun penerapan suatu media belum tentu cocok untuk setiap kelompok belajar dan waktu yang berbeda.

Tujuan media pembelajaran sebagai alat bantu pembelajaran dalam Hujair (2011: 4), adalah:

- 1) mempermudah proses pembelajaran
- 2) meningkatkan efisiensi proses pembelajaran
- 3) menjaga relevansi antara materi pembelajaran dengan tujuan belajar
- 4) membantu konsentrasi pembelajaran dalam proses belajar.

Manfaat media pembelajaran sebagai alat bantu pembelajaran, adalah:

- 1) pengajaran lebih menarik perhatian pembelajaran sehingga dapat menumbuhkan motivasi belajar
- 2) bahan pengajaran akan lebih jelas maknanya, sehingga lebih dipahami pembelajaran
- 3) metode pembelajaran bervariasi, tidak hanya berkomunikasi verbal melalui penuturan kata-kata lisan pengajar, pembelajaran tidak bosan, dan pengajaran tidak kehabisan tenaga
- 4) pembelajaran lebih banyak melakukan kegiatan belajar, sebab tidak hanya mendengarkan penjelasan dari pengajar saja, tetapi juga aktivitas lain yang dilakukan seperti: mengamati, melakukan, mendemonstrasikan.

Media pembelajaran yang digunakan harus lebih efektif dan efisien untuk mencapai tujuan belajar, sehingga media yang digunakan harus sesuai dengan: 1) tujuan pengajaran; 2) bahan pelajaran; 3) metode mengajar; 4) tersedia alat yang dibutuhkan; 5) pribadi mengajar; 6) minat dan kemampuan pembelajaran; 7) situasi pengajaran yang berlangsung.

Media pembelajaran berfungsi untuk merangsang pembelajaran dengan: 1) menghadirkan obyek sebenarnya dan obyek yang langka; 2) membuat duplikasi dari obyek yang sebenarnya; 3) membuat konsep abstrak ke konsep konkret; 4) memberi kesamaan persepsi; 5) mengatasi hambatan waktu, tempat, jumlah dan jarak; 6) menyajikan ulang

informasi secara konsisten; 7) memberi suasana belajar yang tidak tertekan, santai dan menarik sehingga dapat mencapai tujuan pembelajaran.

Secara garis besar, media pengajaran dapat digolongkan menjadi 4 kelompok dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Media visual yaitu media grafis yang terdiri dari : a) Gambar atau foto, b) Sketsa, c) Diagram, d) Grafik, e) Karton, f) Poster, g) Peta atau globe.
- 2) Media Visual yang diproyeksikan. Adapun yang termasuk media visual antara lain : slide, films trip, LCD dan Overhead Proyektor (OHP)
- 3) Media Audio, meliputi Radio dan Tape Recorder
- 4) Media AudioVisual, meliputi : (1) *Closed Circuit Television* adalah program penyiaran TV untuk daerah yang sangat terbatas, dan (2) Video tape recorder adalah penggunaan Video kaset yang disertai dengan TV.

Dari beberapa pendapat dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan media pembelajaran adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk menyalurkan pesan dari pengirim ke penerima pesan, yang dapat merangsang pikiran, perasaan, dan minat serta perhatian siswa sedemikian rupa sehingga terjadilah proses belajar pada siswa. Penelitian ini menggunakan media pembelajaran *Powerpoint* karena siswa lebih tertarik pada pelajaran yang diberikan oleh guru.

b. Media Pembelajaran *Powerpoint*

Microsoft powerpoint adalah program aplikasi presentasi yang merupakan salah satu program aplikasi di bawah *microsoft office* program komputer dan tampilan kelayar dengan menggunakan bantuan LCD *projector*. Menurut Daryanto (2010: 162) *microsoft power point* merupakan sebuah *software* yang dibuat dan dikembangkan oleh perusahaan *microsoft*, dan merupakan salah satu program berbasis multi media. Beberapa hal yang menjadikan media ini menarik untuk digunakan sebagai alat presentasi adalah berbagai kemampuan pengolahan teks, warna, dan gambar, serta animasi-animasi yang bisa diolah sendiri sesuai kreatifitas penggunaanya.

Dengan menggunakan *microsoft powerpoint*, seorang pengajar dapat mendesain beberapa program pembelajaran sesuai dengan materi, metode, dan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai. Program yang didesain menggunakan *microsoft powerpoint*, di antaranya:

1) Memasukkan teks, gambar, suara dan video

Pengajar dapat menampilkan berbagai teks untuk berbagai keperluan pembelajaran. Dapat menulis teks secara langsung dapat juga mengkopi paste teks yang ingin dimasukkan. Untuk memasukkan gambar, prosesnya sama dengan cara memasukkan teks. Suara dan video merupakan fasilitas yang tersedia dalam *microsoft powerpoint* yang sangat mendukung pemrograman pembelajaran, misalnya

pelajaran bahasa. Untuk memasukkan video tekan menu insert kemudian tekan *menu movies and sounds*.

2) Membuat tampilan menarik

Tampilan menarik akan meningkatkan motivasi dan minat belajar siswa. Fasilitasnya antara lain adalah *background* yaitu akan memperindah tampilan program dengan memberikan warna, tekstur, memasang gambar dari file sendiri. Fasilitas lainnya adalah animasi, gambar dan teks muncul kelayar dengan cara tampilan bervariasi. Gambar atau obyek lain tampil dari arah berbeda atau dengan cara berbeda, obyek dapat melayang dari atas, bawah, kanan, kiri atau dari sudut, dari tengah atau pinggir. Maka dengan sedikit kreatifitas fasilitas ini, dapat menghasilkan *language games* yang menarik.

3) Membuat *hyperlink*

Hyperlink adalah fasilitas yang disediakan untuk menghubungkan dengan file lain. Hubungan dengan program lain akan memperkaya fasilitas yang mendukung pembelajaran dan hubungan dengan internet akan membuka berbagai kemungkinan pembelajaran yang lebih luas, pribadi dan autentik. Cara pembuatan *hyperlink* yaitu meng klik menu insert lalu klik *hyperlink*, maka muncul *dialog box*, kemudian tulis alamat yang dituju misalnya sebuah file atau situs web dan kemudian klik *OK*, maka obyek itu akan tersambung kealamat yang dituju.

Penggunaan program ini pun memiliki kelebihan sebagai berikut:

- 1) Penyajiannya menarik karena ada permainan warna, huruf dan animasi, baik animasi teks maupun animasi gambar atau foto. Lebih merangsang anak untuk mengetahui lebih jauh informasi tentang bahan ajar yang tersaji.
- 2) Pesan informasi secara visual mudah dipahami peserta didik.
- 3) Tenaga pendidik tidak perlu banyak menerangkan bahan ajar yang sedang disajikan.
- 4) Dapat diperbanyak sesuai kebutuhan, dan dapat dipakai secara berulang-ulang.
- 5) Dapat disimpan dalam bentuk data optik atau magnetik. (CD / Disket / Flashdisk), sehingga praktis untuk di bawa ke mana-mana.
- 6) Lebih sehat bila dibandingkan dengan papan tulis.

Kelemahan dari *microsoft powerpoint*:

- 1) Pengadaannya mahal dan tidak semua sekolah dapat memiliki.
- 2) Memerlukan perangkat keras (hardware) yaitu komputer dan LCD untuk memproyeksikan pesan.
- 3) Memerlukan persiapan yang matang, bila menggunakan teknik-teknik penyajian (animasi) yang kompleks.
- 4) Diperlukan keterampilan khusus dan kerja yang sistematis untuk menggunakannya.

- 5) Menuntut keterampilan khusus untuk menuangkan pesan atau ide yang baik pada desain program komputer microsoft powerpoint sehingga mudah dicerna oleh penerima pesan.
- 6) Bagi pemberi pesan yang tidak memiliki keterampilan menggunakan, dapat memerlukan operator.

Program *Microsoft Office PowerPoint* adalah sebuah program aplikasi yang dikhususkan untuk pembuatan suatu presentasi. Meskipun program aplikasi ini sebenarnya merupakan program untuk membuat presentasi namun fasilitas yang ada dapat dipergunakan untuk membuat program pembelajaran. Program yang dihasilkanpun akan cukup menarik karena memiliki beberapa fasilitas.

5. Kompetensi Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal.

a. Kompetensi

Hamzah (2007:78) menyatakan bahwa kompetensi sebagai karakteristik yang menonjol bagi seseorang dan mengindikasikan cara-cara berperilaku atau berfikir dalam segala sesuatu dan berlangsung terus dalam periode waktu yang lama. Mulyasa (2002: 38-39) kompetensi merupakan penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang kompetensi mencakup tugas, sikap, keterampilan dan apresiasi yang harus dimiliki oleh peserta didik untuk dapat melaksanakan tugas pembelajaran sesuai dengan jenis kegiatan tertentu. Sedangkan menurut Johnson (dalam Suhaenah Suparno, 2001:

27) kompetensi sebagai perbuatan rasional yang memuaskan untuk memenuhi tujuan dalam kondisi yang diinginkan.

SMK terbagi dalam beberapa bidang keahlian, salah satunya adalah bidang keahlian tata busana. Setiap bidang keahlian mempunyai tujuan menyiapkan peserta didiknya untuk bekerja dalam bidang tertentu. Secara khusus tujuan program keahlian tata busana adalah membekali peserta didik dengan ketrampilan, pengetahuan, dan sikap agar berkompeten.

Dari definisi di atas kompetensi dapat digambarkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas mengintegrasikan pengetahuan, ketrampilan, sikap dan kemampuan untuk membangun pengetahuan yang didasarkan pada pengalaman serta pembelajaran yang dilakukan. Profil kompetensi lulusan SMK terdiri dari kompetensi umum dan kompetensi kejuruan. Masing telah mengacu tujuan pendidikan nasional, Sedangkan kompetensi kejuruan mengacu kepada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI).

b. Kompetensi Pelayanan Prima

Menurut Oemar Hamalik (2004:54) pembelajaran adalah suatu kombinasi yang tersusun dari unsur-unsur manusiawi, fasilitas, perlengkapan dan prosedur yang saling mempengaruhi untuk mencapai tujuan dari pembelajaran itu sendiri. Pembelajaran dalam kamus besar Bahasa Indonesia (1945) adalah suatu proses, cara menjadikan orang

hidup belajar. Jadi pada hakekatnya pembelajaran adalah suatu proses interaksi belajar antara peserta didik dengan lingkungannya sehingga terjadi perubahan perilaku yang lebih baik. Layanan prima adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh petugas pelayanan dari suatu perusahaan industri jasa pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai suatu kepuasan. Hakikat pelayanan prima itu sendiri adalah kemampuan maksimum seseorang melalui sentuhan kemanusiaannya dalam melayani atau berhubungan dengan orang lain. Persoalannya adalah bagaimana dapat menyenangkan, memberi pelayanan dan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan harapan-harapannya.

Peneliti menfokuskan pada kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal karena dirasa sesuai menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe STAD dan diharapkan siswa mampu mengembangkan potensi sehingga dapat meningkatkan kompetensi yang akan dicapai.

Standar kompetensi: Memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan.

Tabel 3. Kompetensi pelayanan prima bidang keahlian tata busana.

| No | Kompetensi dasar | Indikator |
|----|---|---|
| 1 | Melakukan komunikasi ditempat kerja | <ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan pengertian komunikasi • Menjelaskan dasar-dasar komunikasi • Menjelaskan teknik komunikasi • mempraktikkan komunikasi secara langsung (<i>face to face</i>) • mempraktikkan komunikasi secara tidak langsung (lewat telepon) • mempraktikkan komunikasi secara tidak langsung (melalui internet) |
| 2 | Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal | <ul style="list-style-type: none"> • Pengertian pelayanan prima dan pelanggan • Menjelaskan jenis-jenis pelayanan • Menjelaskan macam-macam karakter pelanggan • Melayani kebutuhan pelanggan • Melayani keluhan pelanggan |
| 3 | Menjaga standar prestasi personal | <ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan pengertian hygiene personal, lingkungan dan perusahaan. • Menjelaskan pengertian penampilan diri • Menjelaskan bekerja dengan aman • Menjelaskan tentang kebersihan dan kesehatan pribadi |
| 4 | Memberikan pelayanan secara prima berdasar konsep A3 | <ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan konsep A3 • Perubahan sikap dalam memberikan layanan kepada pelanggan sehingga mencapai pelayanan yang prima. |
| 5 | Melakukan pekerjaan secara tim | <ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan prinsip-prinsip bekerja dalam tim • Melakukan pekerjaan secara tim |

(Sumber: Guru mata pelajaran Pelayanan Prima SMK Pelita Buana Sewon)

c. Kompetensi Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal

Memberikan bantuan kepada pelanggan sangat berkaitan erat dengan masalah pelayanan prima. Pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Oleh karena itu, sebagai aparatur pelayan tidak mempunyai sedikitpun alasan untuk tidak berupaya memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dicapai, apabila aparatur pelayan mengetahui siapa yang menjadi pelanggan. Dengan mengetahui siapa pelanggan, berarti pelayan lebih mudah memahami keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi.

Pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus (Ernawati dkk 2008: 55). Pelanggan internal (*internal costumer*), adalah orang-orang atau pengguna produk yang berada di dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan. Pelanggan eksternal (*external costumer*), adalah setiap orang atau kelompok orang pengguna suatu produk (barang/jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan bisnis. Pelanggan eksternal inilah yang berperan sebagai pelanggan nyata atau pelanggan akhir.

Berikut ini merupakan jenis-jenis pelayanan menurut Ernawati dkk (2008:45-47):

1) Pelayanan prima bangsa Indonesia

Bangsa Indonesia akan keragaman dan kehangatan yang tulus dalam bernegosiasi, selain memiliki keuletan, kepribadian, dan kesabaran yang tinggi dalam berusaha. Ini merupakan ketangguhan bangsa Indonesia yang perlu ditumbuh kembangkan secara sistematis, profesional, dan berkesinambungan dalam praktek bisnis.

Pada hakekatnya membantu pelanggan itu tidak membeli produk, tapi mereka membeli pelayanan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang prima anda perlu mengetahui keinginan- keinginan pelanggan. Keinginan dan kebutuhan pelanggan secara rinci sebagai berikut: a) senyum yang hangat; b) sikap bersahabat; c) pelayanan yang cepat dan memuaskan; d) informasi yang tepat, jelas dan akurat.

2) Budaya layanan prima

Budaya layanan prima adalah sebuah budaya yang kuat mewarnai sifat hubungan antara suatu industri jasa pelayanan dan pelanggan dan dapat menjadi sarana yang sangat baik untuk memperoleh dan memenangkan perhatian pelanggan pengguna industri jasa pelayanan tersebut.

3) Sikap layanan prima

Sikap layanan prima berarti pengabdian yang tulus terhadap bidang kerja dan yang paling utama adalah kebanggaan atas pekerjaan. Sikap layanan prima adalah kita tetap menjaga martabat dan nama baik perusahaan tempat kita bekerja.

Secara garis besar ada beberapa tipe pelanggan yang sering dianut oleh para penyedia jasa menurut Ernawati dkk (2008: 48-50):

- 1) Pelanggan pria
- 2) Pelanggan wanita
- 3) Pelanggan remaja
- 4) Pelanggan usia lanjut
- 5) Pelanggan anak-anak
- 6) Pelanggan pendiam

Motif dan karakter pelanggan:

1) Motif pembeli

Motif dapat diartikan sebagai suatu daya pendorong yang menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu. Motif pembeli adalah sesuatu yang menggerakkan seseorang untuk membeli suatu produk atau jasa

2) Karakter pelanggan

Tipe dan karakter pelanggan sangat menentukan dalam memberikan pelayanan, karena mengetahui tipe dan karakter pelanggan.

3) Tipe-tipe karakter pelanggan

Ada beberapa tipe-tipe pelanggan sebagai berikut: a) pemarah dan tidak sopan; b) customer yang ragu-ragu tersebut; c) customer yang mencurigai; d) customer yang pendiam; e) customer yang suka mencela; dan f) customer yang tahu segalanya.

Pelanggan mempunyai hak akan akan informasi yang jujur dan benar tentang produk yang akan dibelinya, disamping itu pelanggan juga mengharapkan pelayanan setelah penjualan, misalnya garansi. Pada dasarnya harapan pelanggan yang paling utama adalah kepuasan. Adapun cara-cara yang bisa dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan antara lain:

- a) Menemukan kebutuhan pokok pelanggan
- b) Mencari tahu apa sebenarnya yang menjadi harapan pelanggan, sehingga mereka mau kembali datang kepada perusahaan kita.
- c) Selalu memperhatikan apa yang menjadi harapan pelanggan, melakukan melebihi dari apa yang diharapkan, sehingga merasa senang.

Menangani keluhan pelanggan secara lebih dini adalah suatu sikap yang bijaksana dan tepat karena perusahaan akan lebih mampu mengantisipasi hal-hal yang merugikan. Sekecil apapun kekecewaan pelanggan adalah merupakan keluhan yang harus segera ditangani.

B. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi (2011), Muh. Khoiruddin (2009), Amin Wahyu (2008), dan Azizah (2010).

Pada penelitian oleh Wahyudi (2011) dengan judul “ Pengembangan Model Belajar Kooperatif Tipe STAD yang Terintegrasi dengan Pengembangan Karakter Positif Siswa SMP di Yogyakarta Pada Materi Pokok Himpunan”. Tujuan penelitian ini adalah menghasilkan perangkat pembelajaran kooperatif tipe STAD yang valid, praktis, dan efektif untuk meningkatkan karakter dan prestasi siswa SMP di Yogyakarta dengan materi pokok himpunan. Jenis penelitian ini adalah penelitian pengembangan (*Development Research*). Instrument penelitian ini menggunakan lembar observasi keterlaksanaan pembelajaran, lembar validasi, lembar observasi karakter siswa, angket karakter, angket respon siswa, angket penilaian guru, dan tes hasil belajar. Hasil validasi menunjukkan perangkat yang dikembangkan layak digunakan dengan kategori yang sangat baik. Hasil uji coba menunjukkan perangkat yang dikembangkan praktis dan efektif meningkatkan karakter dan prestasi siswa.

Kepraktisan pada uji coba terdapat pencapaian kategori baik dengan rata-rata keterlaksanaan pembelajaran 77% dan pada uji coba lapangan mencapai kategori sangat baik dengan keterlaksanaan 92%. Keefektifan ditinjau dari hasil *pretest* dan *posttest* pada uji coba yang dilakukan menunjukkan peningkatan pada rata-rata 60,5 poin dengan ketuntasan belajar 75% pada uji

coba terbatas dan peningkatan rata-rata 53,57% pola dengan ketentuan belajar 77,42% pada uji coba lapangan. Berdasarkan pengamatan aktifitas siswa yang relevan dengan pengembangan karakter pada uji coba terbatas maupun uji coba lapangan menunjukkan peningkatan karakter siswa disetiap pertemuan.

Pada penelitian oleh Muh. khoiruddin (2009) dengan judul “ Peningkatan Hasil Belajar Siswa dengan Metode *Student Teams Achievement Division* pada Mata Pelajaran Bahasa Indonesia”. Tujuan penelitian ini adalah meningkatkan minat belajar siswa, meningkatkan keaktifan belajar dan meningkatkan hasil belajar siswa melalui metode STAD . Jenis penelitian ini adalah penelitian tindakan kelas. Instrument penelitian ini menggunakan pengamatan, tes, dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis data pada penelitian ini terbagi dlaam dua teknik, yaitu: teknik kualitatif dan teknik kuantitatif.

Pada penelitian oleh Amin Wahyu (2008) dengan judul “ Penerapan *Cooperative Learning* Model STAD sebagai Upaya untuk Meningkatkan Prestasi Belajar IPS Siswa Kelas V “. Penelitian ini dengan tujuan meningkatkan hasil belajar IPS siswa melalui penerapan metode *cooperative* tipe STAD yang sesuai dengan situasi dan kondisi SD Laren 04. Penelitian tindakan kelas ini data dikumpulkan melalui teknik pengamatan, tes, dan studi dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama melaksanakan tindakan prestasi belajar siswa meningkat. Faktor pendukung keberhasilan

kooperatif tipe STAD adalah rasa ingin tahu siswa, siswa belajar melalui pengamatan dan memotivasi belajar siswa.

Pada penelitian oleh Azizah (2010) dengan judul “ Keefektifan Pendekatan Kooperatif Teknik STAD pada Pembelajaran Sains Kelas IV di SD Negeri Babarsari Yoyakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas penggunaan model pembelajaran kooperatif tipe STAD pada mata pelajaran sains siswa kelas IV SD. Variabel yang diteliti meliputi: pendekatan pembelajaran yang terdiri dari pendekatan kooperatif teknik STAD dan pendekatan konvensional; hasil belajar sains yang meliputi produk sains, proses sains, sikap sains dan keefektifan pengajaran. Model penelitiannya adalah quasi eksperimen. Populasi siswanya siswa kelas IV SD. Sampel dipilih secara *Random Sampling* menjadi kelas eksperimen dan kelas kontrol. Teknik pengumpulan data peneliti adalah tes untuk mengukur prestasi belajar, observasi, angket, dan wawancara. Analisis data menggunakan teknik statistik deskriptif dan statistik inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model pembelajaran kooperatif tipe STAD efektif digunakan untuk pembelajaran sains di SD. Hal ini dilihat dari adanya perbedaan hasil belajar pada mata pelajaran sains antara yang menggunakan model pembelajaran STAD dengan model pembelajaran konvensional, hasil ini didasarkan pada prosedur *test of between subject effect* dengan melihat nilai $\text{Sig } 0,000 < \alpha$ (0,05).

Tabel 4. Pemetaan Model Penelitian

| Elemen Model | | Wahyudi (2011) | M.khoiruddin (2009) | Amin. W (2008) | Azizah (2010) | Ery (2012) |
|----------------------|-----------------------------|-------------------|------------------------|-------------------|------------------|---------------|
| Tujuan | Prestasi belajar | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Pembelajaran | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Hopitesis | Diskriptif | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| | Komparatif | | | | ✓ | |
| Variabel | Dua variabel | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| | <Dua variabel | | | ✓ | | |
| Jenis penelitian | <i>Development Research</i> | ✓ | | | | |
| | PTK | | ✓ | ✓ | | ✓ |
| | quasi eksperimen | | | | ✓ | |
| Tempat | SD | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | SMP | ✓ | | | | |
| | SMK | | | | | ✓ |
| Sampel | Satu sampel | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| | Dua sampel | | | | ✓ | |
| Pengumpu lan Data | Angket | ✓ | | | ✓ | |
| | Dokumentasi | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Observasi | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Tes | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Analisis Data | Deskriptif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Kuantitatif | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |

C. Kerangka Berfikir

Kompetensi pembelajaran merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan belajar. Kegiatan belajar merupakan proses yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi siswa. Dalam suatu kegiatan belajar seorang guru harus bisa membangkitkan suasana aktivitas belajar. Penggunaan model pembelajaran sangat berpengaruh terhadap peningkatan kompetensi siswa. seperti yang disampaikan oleh Menurut Soekamto (2009: 22) model pembelajaran adalah kerangka konseptual yang melukiskan prosedur yang sistematis dalam mengorganisasikan pengalaman belajar untuk mencapai tujuan belajar tertentu dan berfungsi sebagai pedoman bagi para perancang pembelajaran dan para pengajar dalam merencanakan aktivitas belajar mengajar.

Seorang guru harus kreatif dalam mencari dan memilih model pembelajaran yang sifatnya dapat meningkatkan aktivitas siswa dalam kegiatan pembelajaran. Untuk meningkatkan kompetensi siswa dalam kegiatan pembelajaran guru harus menciptakan suasana pembelajaran yang menarik. Salah satunya dengan menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe STAD. Model pembelajaran kooperatif tipe STAD antara lain guru menyampaikan suatu materi, kemudian para siswa bergabung dalam kelompoknya yang terdiri atas 4 sampai 6 orang untuk mengerjakan soal yang diberikan oleh guru. Diskusi selesai salah satu perwakilan dari kelompok mempresentasikan hasil diskusi kelompok, setelah itu siswa diberi tugas individu yang harus dikerjakan secara individu, dan terdapat penghargaan

kelompok. Aktivitas siswa ini diharapkan akan meningkatkan kompetensi siswa karena siswa akan lebih bisa memahami materi dengan mempelajari secara bersama-sama daripada hanya dijelaskan oleh guru. Jadi materi yang dipelajari siswa melekat untuk periode waktu yang lebih lama.

Selain metode pembelajaran, media juga dapat menarik perhatian siswa untuk mengikuti proses pembelajaran. *Microsoft powerpoint* adalah program aplikasi presentasi yang merupakan salah satu program aplikasi di bawah *microsoft office* program komputer dan tampilan kelayar dengan menggunakan bantuan LCD projector. Beberapa hal yang menjadikan media ini menarik untuk digunakan sebagai alat presentasi adalah berbagai kemampuan pengolahan teks, warna, dan gambar, serta animasi-animasi yang bisa diolah sendiri sesuai kreatifitas penggunaannya. Sehingga siswa akan tertarik dalam mengikuti proses pembelajaran tersebut.

Kelas yang menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe STAD berbantuan media *power point* diharapkan dapat ningkatkan kompetensi siswa, karena siswa akan lebih dapat memahami materi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan kesternal dengan mempelajari secara bersama-sama daripada hanya dijelaskan oleh guru. Untuk membuktikan pertanyaan penelitian maka penelitian yang digunakan adalah penelitian tindakan kelas.

D. Pertanyaan Peneliti

Berdasarkan kajian teori dan kerangka berfikir diatas maka pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD pada peningkatan kompetensi memberi bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal?
2. Bagaimana aktivitas siswa dan guru dalam penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD?
3. Bagaimanakah peningkatan kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal pada mata diklat pelayanan prima setelah menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe (STAD) berbantuan media *power point*?

E. Hipotesis

Berdasarkan kajian teori dan kerangka berfikir diatas maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut: pada penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *Student Teams Achievement Divisions (STAD)* dapat meningkatkan kompetensi memberi bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal.

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bab metode penelitian ini akan membahas tentang jenis penelitian dan desain penelitian, waktu dan tempat penelitian, subjek dan obyek penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen pengumpulan data, prosedur penelitian, validitas realibilitas insrtumen,dan teknik analisis data.

A. Jenis Penelitian

1. Jenis Penelitian

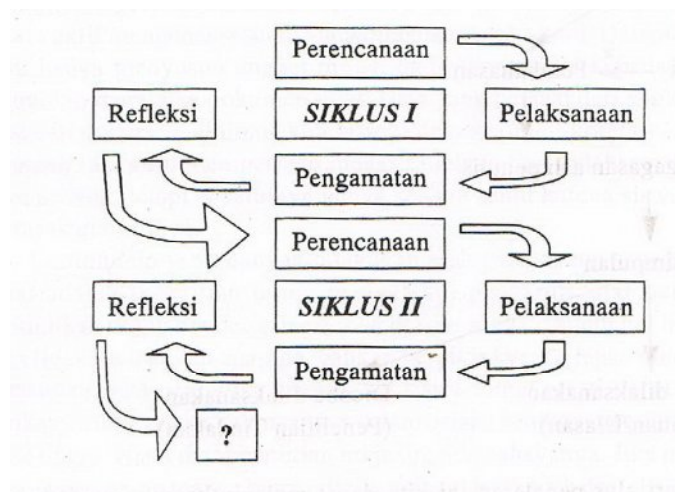
Penelitian ini merupakan jenis penelitian tindakan kelas. Penelitian tindakan kelas merupakan suatu pencermatan terhadap kegiatan belajar sebuah tindakan, yang sengaja dimunculkan dan terjadi dalam sebuah kelas secara bersama (Suharsimi Arikunto dkk, 2009 : 3). Dijelaskan oleh Pardjono, dkk (2007: 10) bahwa dalam PTK peneliti harus berkolaborasi dengan guru, sehingga peneliti dan guru melakukan tindakan sampai pada tahap analisis dan refleksi.

Penelitian tindakan kelas (PTK) dilakukan apabila dalam praktik pembelajaran terdapat kesenjangan antara teori dan praktik yang menyebabkan tidak efektifnya proses pembelajaran. Menurut Arikunta dkk (2009: 2) dikarenakan tindakan tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan hasil belajar siswa, maka harus berkaitan dengan pembelajaran. Dengan kata lain penelitian tindakan kelas ini menyangkut upaya guru dalam bentuk proses pembelajaran. PTK bukan sekedar mengajar biasanya, tetapi

harus mengandung satu pengertian, bahwa tindakan yang dilakukan didasarkan atas upaya peningkatan hasil yaitu lebih baik dari sebelumnya.

2. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian tindakan kelas dengan menggunakan desain penelitian model Kemmis dan Taggart. Dalam penelitian ini, melakukan inovasi baru dalam penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD (*Student Teams Achivement Divisions*) diharapkan pelaksanaan proses belajar mengajar lebih baik sehingga dapat meningkatkan kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal pada mata diklat pelayanan prima. Model penelitian tindakan kelas yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2. Tahapan PTK Model Kemmis dan Taggart
(Suharsimi Arikunto, 2009:16)

Komponen-komponen yang terdapat dalam penelitian tindakan kelas menurut Suharsimi Arikunto (2009: 17-22):

a. Penyusunan rencana (*planning*)

Rencana penelitian merupakan tindakan yang tersusun dan mengarah pada tindakan, fleksibel, dan refleksi. Rencana tindakan yang tersusun dan mengarah pada tindakan ini dimaksudkan bahwa rencana yang dibuat harus melihat permasalahan ke depan sehingga semua tindakan sosial dalam batas tertentu tidak dapat diramalkan. Fleksibel berarti rencana harus dapat diadaptasikan dengan faktor-faktor tak terduga yang muncul selama proses diadakan. Refleksi diartikan bahwa rencana harus dibuat berdasarkan hasil pengamatan awal yang reflektif dan sesuai dengan kenyataan dan permasalahan yang muncul.

b. Tindakan (*acting*)

Tindakan disini adakah tindakan yang dilakukan secara sadar dan terkendali, yang merupakan variasi praktik yang cermat dan bijaksana. Dari pengertian tersebut, disimpulkan bahwa tindakan haruslah mempunyai inovasi baru meskipun hanya sedikit. Tindakan dilakukan berdasarkan rencana, meskipun tidak harus mutlak dilaksanakan semua. Yang perlu diperhatikan bahwa tindakan harus mengarahkan pada perbaikan dari keadaan sebelumnya.

c. Pengamatan (*observing*)

Observasi berfungsi untuk mendokumentasikan pengaruh tindakan terkait bersama prosesnya. Observasi merupakan landasan dari bagi refleksi tindakan saat itu dan dijadikan orintasi pada tindakan yang akan

datang. Selain itu, observasi harus bersifat responsif, terbuka pandangan dan pikiran.

d. Refleksi (*reflecting*)

Refleksi merupakan kegiatan mengingat dan merenungkan kembali suatu tindakan persis seperti yang telah dicatat dalam observasi. Kegiatan refleksi merupakan kegiatan memaknai proses, persoalan, dan kendala yang muncul selama proses tindakan.

B. Tempat dan waktu penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini adalah di SMK Pelita Buana Sewon, yang berlokasi di Garon, Panggung Harjo, Sewon, Bantul. Sekolah ini dipilih sebagai obyek penelitian karena salah satu SMK yang menyelenggarakan pembelajaran pelayanan prima. Model pembelajaran kooperatif tipe STAD ini belum pernah dilakukan di SMK Pelita Buana Sewon pada program studi tata busana kelas X.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian adalah waktu yang digunakan selama penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini, waktu penelitian adalah pada saat pemberian tindakan berupa penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD. Waktu disesuaikan dengan jadwal mata pelajaran pelayanan prima dan sesuai kesepakatan dengan pihak SMK Pelita Buana Sewon yaitu pada bulan Oktober 2011 sampai bulan Maret 2012.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek penelitian

Subjek penelitian ini adalah guru dan siswa. Guru yang menjadi subjek penelitian yaitu guru Pelajaran Pelayanan Prima. Beliau memberikan respon baik terhadap perubahan baru dalam pembelajaran Pelayanan Prima dan selalu terbuka dalam menerima pendapat maupun memberikan saran. Oleh karena itu, beliau sangat antusias saat diadakan penelitian di kelas 1 program keahlian tata busana yang berjumlah 25 siswa.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah model pembelajaran kooperatif tipe STAD pada mata diklat pelayanan prima untuk siswa kelas 1 Busana di SMK Pelita Buana Sewon.

D. Variabel penelitian

Menurut Hatch dan Farhady (1981) dalam Sugiyono (2009: 60) Variabel sebagai atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lain. Pada penelitian ini ada dua variabel yaitu variabel bebas (*independen*), variabel terikat (*dependen*). Variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2009: 60). Dalam penelitian ini model pembelajaran kooperatif tipe STAD sebagai variabel

bebas (*independen*), dan variabel terikatnya adalah kompetensi belajar pelayanan prima.

Adapun definisi operasional dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Model pembelajaran

Pendekatan adalah konsep dasar yang mewadahi, menginspirasi, menguatkan, dan melatari metode pembelajaran dengan cakupan teoretis tertentu. Metode pembelajaran adalah prosedur, urutan, langkah-langkah, dan cara yang digunakan guru dalam pencapaian tujuan pembelajaran. Dapat dikatakan bahwa metode pembelajaran merupakan jabaran dari pendekatan. Satu pendekatan dapat dijabarkan ke dalam berbagai metode pembelajaran. Dapat pula dikatakan bahwa metode adalah prosedur pembelajaran yang difokuskan ke pencapaian tujuan. Dari metode, teknik pembelajaran diturunkan secara aplikatif, nyata, dan praktis di kelas saat pembelajaran berlangsung. Teknik adalah cara kongkret yang dipakai saat proses pembelajaran berlangsung. Guru dapat berganti-ganti teknik meskipun dalam koridor metode yang sama. Satu metode dapat diaplikasikan melalui berbagai teknik pembelajaran. Semua dari penerapan pendekatan, metode, dan teknik pembelajaran tersebut dinamakan model pembelajaran. Jadi, model pembelajaran pada dasarnya merupakan bentuk pembelajaran yang tergambar dari awal sampai akhir yang disajikan secara khas oleh guru. Dalam hal ini peneliti melakukan penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD dalam

pembelajaran kelompok kecil yang digabung dengan ceramah, diskusi, presentasi dan tes.

2. Kompetensi belajar pelayanan prima

Kompetensi belajar siswa dalam pembelajaran memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal mata diklat pelayanan prima ialah evaluasi yang dicapai oleh siswa setelah melakukan proses belajar dalam mempelajari siswa disekolah. Hasil kompetensi belajar siswa diperoleh melalui hasil tes, kerja kelompok, presentasi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang penting dalam melaksanakan penelitian. Dilakukan pengumpulan data dikarenakan kegiatan ini ditujukan untuk diperolehnya data yang diperlukan. Oleh karena itu menggunakan metode atau teknik yang tepat, agar data yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan. Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumentasi, tes dan observasi. Teknik pengumpulan data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dokumentasi

Suharsimi Arikunto (1998) mengemukakan bahwa dokumentasi dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang bersumber pada hal-hal yang tertulis, seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen, rapat, catatan harian dan sebagainya (Suharsimi

Arikunto, 2002:135). Teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi dilakukan untuk menggali data-data penunjang yang diperlukan, yang berkaitan dengan kegiatan penelitian yang dilakukan. Dokumen digunakan untuk menjangkau data mengenai jumlah siswa dan prestasi belajar pada semester sebelumnya sebagai dalam menggunakan strategi pembelajaran dengan STAD. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono 2007 : 83).

Hasil data dokumentasi dapat dianalisis secara lebih mendalam pada pembahasan penelitian. Dalam dokumentasi ini peneliti mengumpulkan dokumen berupa silabus, rencana pembelajaran dan gambaran kegiatan di SMK Pelita Buana Sewon untuk selanjutnya diolah untuk membuat kisi-kisi instrumen sesuai dengan materi pelajaran Pelayanan Prima.

2. Tes

Menurut Suharsimi Arikunto (2009 : 52) mengemukakan tes adalah merupakan alat atau prosedur yang digunakan mengetahui atau mengukur sesuatu dalam suasana, dengan cara dan aturan-aturan yang sudah ditentukan. Tes dilakukan untuk mengetahui hasil belajar yang dilakukan dengan menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe STAD. Peningkatan kompetensi siswa dapat diukur melalui tes tertulis yang dilakukan oleh guru.

Tes pada mata diklat Pelayanan Prima dengan kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal. Ada dua

jenis tes yaitu tes uraian dan tes objektif, tes uraian terdiri dari uraian bebas, uraian terbatas, dan uraian berstruktur. Sedangkan tes obyektif terdiri dari bentuk pilihan benar salah, pilihan berganda, menjodohkan, dan isian pendek atau melengkapi. Dalam penelitian ini pilihan berganda karena jawaban siswa dapat dinilai dengan mudah. Dalam penyusunan soal ini juga harus diperhatikan tingkat kognitifnya ada 6 yaitu C1 (pengetahuan/mengenal), C2 (pemahaman), C3 menerapkan(aplikasi), C4 mengamati(analisis), C5 (sintesis), C6 (evaluasi) dalam Benyamin Bloom yang dikutip Suharsimi Arikunto (2009: 117-120) mengemukakan, Tingkah laku pada ranah kognitif bersifat implisit artinya sangat sulit untuk mencapai suatu tahap tanpa melalui tahap sebelumnya. Ranah kognitif berkenaan dengan hasil belajar intelektual, yakni pengetahuan, pemahaman, penerapan, analisis, sintesis dan evaluasi:

- a. Pengetahuan, dalam mengenal siswa diminta untuk memilih satu dari dua atau lebih jawaban
- b. Pemahaman, siswa diminta untuk membuktikan bahwa ia memahami hubungan yang sederhana diantara fakta-fakta atau konsep
- c. Penerapan atau aplikasi, siswa dituntut untuk memiliki kemampuan untuk menyeleksi atau memilih suatu abstraksi tertentu (konsep, hukum, dalil, aturan, gagasan,cara) secara tepat untuk diterapkan dalam suatu situasi baru dan menerapkannya secara benar.

- d. Analisa, dalam tugas analisis ini siswa diminta untuk menganalisis suatu hubungan atau situasi yang kompleks atau konsep-konsep dasar.
- e. Sintesis, apabila menyusun soal tes bermaksud meminta siswa melakukan sintesis maka pertanyaan yang disusun sedemikian rupa sehingga meminta siswa untuk menggabungkan atau menyusun kembali hal-hal yang spesifik agar dapat mengembangkan struktur baru atau melakukan generalisasi.
- f. Evaluasi, menyusun soal bermaksud untuk mengetahui sejumlah mana siswa mampu menerapkan pengetahuan dan kemampuan yang telah dimiliki untuk menilai sesuatu kasus yang diajukan oleh penyusun soal.

3. Observasi

Teknik observasi digunakan untuk mendapatkan data dengan cara mengamati sumber data, yaitu aspek tindakan guru dan siswa dalam pembelajaran pelayanan prima yang menggunakan model pembelajaran untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Observasi yang dilakukan adalah berupa pengamatan secara langsung pada saat tindakan/kegiatan yang ditunjukkan oleh guru yaitu persiapan dan penampilan, kemampuan untuk melaksanakan pembelajaran dan kemampuan untuk menggunakan model pembelajaran dan kegiatan yang ditunjukkan siswa yaitu sikap dan aktifitas siswa dalam mengikuti pembelajaran pelayanan prima.

Data tentang aktivitas siswa dalam kelompok di ambil melalui observasi segala sesuatu yang terjadi selama berlangsungnya tindakan melalui pembelajaran kooperatif tipe STAD, diantaranya situasi dan peristiwa di dalam kelas, perilaku siswa sampai dengan proses pembelajaran yang dilakukan oleh guru.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat/fasilitas yang digunakan untuk peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik yaitu lebih cermat, lengkap dan sistimatis sehingga lebih mudah diolah, Suharsimi Arikunto (2006: 149). Instrumen penelitian mempunyai kegunaan untuk memperoleh data yang diperlukan ketika peneliti sudah menginjak pada langkah pengumpulan informasi di lapangan. Pada penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, data yang dikumpulkan selanjutnya dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistik diskriptif.

Pada umumnya terdapat dua macam instrumen, yaitu instrumen yang bentuknya tes untuk mengukur prestasi belajar dan instrumen nontest untuk mengukur aktivitas. Instrumen yang digunakan dalam penelitian tindakan kelas ini terbagi menjadi: (1) instrumen berupa lembar catatan (observasi); dan (2) instrumen berupa tes digunakan untuk menilai hasil belajar siswa dalam mata diklat pelayanan prima.

1. Lembar Observasi

Menurut Ridwan, (2007:30) observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke obyek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan

yang dilakukan. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Teknik observasi dilaksanakan untuk mengetahui pelaksanaan proses pembelajaran dengan metode STAD. Pada penelitian ini peneliti melakukan pengamatan secara cermat terhadap perilaku subyek baik dalam suasana folmal maupun non formal. Lembar observasi ini mencakup data mengenai aktivitas guru mengajar dan aktivitas siswa dalam proses pembelajaran. Supaya memperoleh informasi yang lengkap, observasi dilakukan untuk mengungkap suatu proses pelaksanaan pembelajaran mulai dari awal sampai dengan akhir pembelajaran.

Tabel 5. Kisi-kisi aktivitas siswa dalam kelompok pada penerapan model pembelajaran STAD

| Aspek yang diamati | Indikator | No. Item | Jumlah amatan | Bentuk amatan |
|--------------------------------|---|----------|---------------|---------------|
| Aktivitas siswa dalam kelompok | 1. Aktif dalam berdiskusi | | | |
| | a. Bertukar pendapat | 7,8 | 2 | Observasi |
| | b. Menyambungkan ide atau gagasan | 5 | 1 | Observasi |
| | c. Menerima perbedaan pendapat | 9,10 | 2 | Observasi |
| | d. Menghargai pendapat | 11 | 1 | Observasi |
| | e. Menanggapi pendapat | 19 | 1 | Observasi |
| | 2. Bekerja sama | | | |
| | a. Toleransi | 15 | 1 | Observasi |
| | b. Saling menghormati | 3 | 1 | Observasi |
| | c. Tanggung jawab | 1,2 | 1 | Observasi |
| | d. Salingberbagi tugas | 4,6 | 2 | Observasi |
| | e. Musyawarah | 20 | 1 | Observasi |
| | f. Pengendalian diri | 12 | 1 | Observasi |
| | 3. <i>Coleagial</i> (persahabatan) | | | |
| | a. Sling berbagi (sering berpendapat) dalam satu kelompok | 16,17,18 | 3 | Observasi |
| | b. Saling mempercayai | 13,14 | 2 | Observasi |
| Jumlah | | | 20 | |

Tabel 6. Kisi-kisi aktivitas guru dalam pembelajaran kooperatif tipe STAD pada mata diklat pelayanan prima

| Aspek yang diamati | indikator | No item | Jumlah amatan | Bentuk amatan |
|---|--|-------------|---------------|---------------|
| Aktivitas guru dalam pembelajaran kooperatif tipe STAD pada mata diklat pelayanan prima | 1. Mengecek kehadiran siswa | 1 | 1 | Observasi |
| | 2. Menjelaskan kegiatan | 2,3 | 2 | Observasi |
| | 3. Menjelaskan materi | 4,5,6,7 | 4 | Observasi |
| | 4. Membagi kelompok | 8 | 1 | Observasi |
| | 5. Membagi tugas | 9 | 1 | Observasi |
| | 6. Menjelaskan prosedur kerja kelompok | 10 | 1 | Observasi |
| | 7. Membimbing siswa dalam diskusi | 11,12,13,14 | 4 | Observasi |
| | 8. Mengevaluasi | 15 | 1 | Observasi |
| Jumlah | | | 15 | |

2. Tes

Menurut Suharsimi Arikunto (2009 : 52) mengemukakan tes adalah merupakan alat atau prosedur yang digunakan mengetahui atau mengukur sesuatu dalam suasana, dengan cara dan aturan-aturan yang sudah ditentukan. Tes untuk mengukur keberhasilan belajar siswa ditinjau dari segi kegunaannya dibedakan atas 3 macam tes, yaitu tes diagnose, tes awal (*pre test*) dan tes akhir (*post test*). Ditinjau dari segi bentuknya tes hasil belajar dapat dibedakan menjadi 2 yaitu tes obyektif dan tes subyektif.

Tes yang digunakan dalam penelitian ini adalah tes akhir (*post test*) yang dilaksanakan pada akhir pelajaran pelayanan prima yang berupa tes obyektif (pilihan ganda). Dalam penelitian ini menggunakan tes prestasi digunakan untuk mengukur peningkatan kompetensi siswa kelas 1 busana setelah mempelajari materi pelayanan prima pada peningkatan kompetensi memberi bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal.

Tabel 7. Kisi-kisi soal tes kompetensi memberi bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal Pelita Buana Sewon siklus I

| Materi pokok Bahasan | Indikator | Taraf kompetensi kognitif | | | | | | Jumlah Soal |
|---|---|---------------------------|----------|----|----|-------|----|-------------|
| | | C1 | C2 | C3 | C4 | C5 | C6 | |
| Siklus I memberi bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal | Dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif tipe STAD siswa dapat : | | | | | | | |
| | • Pengertian pelayanan prima dan pelanggan | 1,3,4 | 2, | 5 | 6 | | | 6 soal |
| | • Menjelaskan jenis-jenis pelayanan | | | | 7 | 8 | 9 | 3 soal |
| | • Menjelaskan macam-macam karakter pelanggan | 10,14,15 | 11,12,13 | 16 | 17 | 19,20 | 18 | 11 soal |
| Jumlah | | | | | | | | 20 soal |

Tabel 8. Kisi-kisi soal tes kompetensi memberi bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal Pelita Buana Sewon siklus II

| Materi pokok Bahasan | Indikator | Taraf kompetensi kognitif | | | | | | Jumlah Soal |
|---|---|---------------------------|-------|----|-------|----|----|-------------|
| | | C1 | C2 | C3 | C4 | C5 | C6 | |
| Siklus II memberi bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal | Dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif tipe STAD siswa dapat : | | | | | | | |
| | 1. Pengertian pelayanan prima dan pelanggan | 1,2,3, 4,5,6 | | | | | | 6 soal |
| | 2. Menjelaskan jenis-jenis pelayanan | 7, | 8 | | 9, 10 | | | 4 soal |
| | 3. Menjelaskan macam-macam karakter pelanggan | 11,12, | 13,14 | | | | 15 | 5 soal |
| | 4. Melayani kebutuhan pelanggan | | | 17 | | 16 | | 2 soal |
| | 5. Melayani keluhan pelanggan | | | 18 | | 19 | 20 | 3 soal |
| Jumlah | | | | | | | | 20 soal |

G. Prosedur Penelitian

Penelitian tindakan ini dilaksanakan dengan siklus, setiap siklus terdiri dari empat tahapan yang meliputi: perencanaan tindakan, pelaksanaan tindakan, pengamatan/observasi, refleksi. Masing-masing tahapan siklus diuraikan sebagai berikut: Penelitian tindakan kelas ini dilaksanakan untuk meningkatkan hasil kompetensi belajar siswa pada materi memberi bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal melalui model pembelajaran kooperatif

tipe STAD dengan bantuan media *power point*. Penelitian ini menggunakan model Kemmis & Taggart. Penggunaan model ini dikarenakan apabila dalam awal pelaksanaan tindakan ditemukan adanya kekurangan, maka perencanaan dan pelaksanaan tindakan masih dapat dilanjutkan pada siklus berikutnya sampai target yang diinginkan dapat tercapai.

1. Pra siklus

a. Tahap Persiapan Pelaksanaan Penelitian

Tahap persiapan pelaksanaan penelitian yaitu mengajukan permohonan penelitian kepada kepala sekolah SMK Pelita Buana Sewon dan dilanjutkan dengan melakukan observasi kelas. Langkah berikutnya peneliti melakukan koordinasi dengan guru kolaborator yang meliputi penyusunan jadwal kegiatan penelitian, penyusunan program pembelajaran, penyusunan silabus dan perencanaan pelaksanaan pembelajaran (RPP), penentuan standart nilai dan materi standart kompetensi.

Observasi awal yang dilakukan yaitu meliputi proses pembelajaran pelayanan prima di kelas 1 busana SMK Pelita Buana Sewon. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui dan menetapkan permasalahan dan solusi yang akan diambil untuk mengatasi masalah yang muncul.

b. Tahap Pra Tindakan Kelas

Sebelum pelaksanaan penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD, terlebih dahulu dilaksanakan pra penelitian

tindakan kelas. Tahap ini merupakan tahap sebelum penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD. Pada tahap pra penelitian tindakan kelas (PTK) dengan model pembelajaran konvensional. Proses pembelajaran pelayanan prima dilaksanakan dengan menggunakan metode pembelajaran seperti biasa yang dilakukan oleh guru yaitu metode ceramah.

c. Tahap Perencanaan Penelitian tindakan kelas

Kegiatan yang dilaksanakan pada tahap perencanaan adalah menyusun rancangan yang akan dilaksanakan sesuai dengan temuan masalah dan gagasan awal. Rancangan yang akan dilaksanakan mengacu pada model pembelajaran kooperatif tipe STAD. Dalam perencanaan ini peneliti mengembangkan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), soal tes prestasi belajar, dan lembar observasi.

2. Siklus I

a. Perencanaan tindakan (*planning*)

- 1) Peneliti menyusun perencanaan mengenai pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima meliputi aktivitas siswa, aktivitas guru, dan hasil belajar pelayanan prima pada siswa kelas 1 busana SMK Pelita Buana Sewon
- 2) Menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe STAD (*Student Teams Achivement Divisions*) sebagai solusi pemecahan masalah pembelajaran.

- 3) Membuat skenario pembelajaran yang meliputi: pembuatan RPP, membuat powerpoint materi pelayanan prima, alat evaluasi (tes), lembar tugas siswa, lembar observasi aktivitas siswa, dan lembar observasi aktivitas guru.
 - 4) Membuat kelompok-kelompok belajar kooperatif yang masing-masing kelompok terdiri dari 5-6 siswa yang dipilih secara heterogen berdasarkan presensi.
- b. Pelaksanaan tindakan (*acting*)

Adapun pelaksanaan pembelajaran mata diklat pelayanan prima, materi memberi bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal pada siklus I sebagai berikut:

1) Pembelajaran awal

- a) Guru masuk kelas, memberikan salam, mempresensi dilanjutkan memberikan motivasi kepada siswa untuk siap belajar.
- b) Guru memberikan apersesi dengan menghubungkan materi sebelumnya dan materi yang akan disampaikan agar mendapat respon dari siswa.

2) Inti pembelajaran

- a) Sebelum guru menyampaikan garis besar materi pembelajaran, terlebih dahulu guru menjelaskan model pembelajaran yang akan diterapkan, kemudian peneliti menyampaikan tata cara siswa melakukan kegiatan dalam pembelajaran tersebut dengan

tujuan supaya siswa tertarik dengan model pembelajaran kooperatif tipe STAD (*Student Teams Achivement Divisions*).

- b) Kemudian guru melanjutkan pembelajaran dengan menjelaskan materi pembelajaran dengan ceramah, diskusi, tanya jawab dengan menggunakan media powerpoint
- c) Siswa diminta untuk memperhatikan penjelasan guru dan mencatat bagian-bagian yang penting
- d) Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya mengenai materi yang disampaikan
- e) Guru membentuk beberapa kelompok belajar yang terdiri 4 - 6 siswa tiap kelompoknya dengan kemampuan yang berbeda-beda. Masing-masing kelompok mendiskusikan tugas yang diberikan guru
- f) Guru menerapkan langkah-langkah model pembelajaran kooperatif tipe STAD sebagai berikut:
 - i. Guru membentuk beberapa kelompok belajar yang terdiri 5-6 siswa tiap kelompoknya dengan kemampuan yang berbeda-beda.
 - ii. Setelah semua kelompok terbentuk, guru memberikan penugasan kepada masing-masing kelompok dan memberikan kesempatan siswa mengerjakan tugas secara berdiskusi dengan teman sekelompoknya

- iii. Masing-masing anggota kelompok bekerja sesuai aturan pembelajaran dengan menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe STAD.
- iv. Selama diskusi kelompok guru mengamati jalannya diskusi dan bertanya kepada masing-masing kelompok apakah ada hal-hal yang kurang jelas atau kurang dimengerti
- v. Seluruh siswa mengerjakan tugas mereka dalam bentuk soal uraian sederhana serta menulis pendapat/gagasan pada masing-masing kelompok selama waktu yang telah ditentukan
- vi. Setelah diskusi selesai, setiap kelompok mempresentasikan hasil diskusinya
- vii. Kelompok lain yang tidak presentasi diminta untuk menanggapi hasil diskusi kelompok dengan bertanya atau menyanggah hasil diskusi kelompok yang sedang presentasi.
- viii. Setelah proses pembelajaran selesai, selanjutnya guru memberikan tes kepada tiap individu untuk melihat penguasaan siswa terhadap materi yang telah disampaikan. Soal tes sebanyak 20 soal pilihan ganda dan 5 untuk uraian.
- ix. Penguatan (*reinforcement*) diberikan kepada kelompok yang telah mencapai prestasi yang baik dan memotivasi bagi kelompok yang prestasinya kurang agar mereka senantiasa meningkatkan belajarnya

c) Penutup

- 1) Guru mereview materi yang baru saja disampaikan
- 2) Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk menanyakan hal-hal yang masih kurang jelas
- 3) Guru memberikan salam penutup dan keluar meninggalkan kelas

c. Pengamatan (*observing*)

Dalam penelitian ini dilakukan tindakan sekaligus pengamatan dengan format observasi yang telah di buat. Selama kegiatan pembelajaran berlangsung diadakan observasi oleh guru. Pengamatan dilakukan terhadap aktivitas siswa dan guru baik respon maupun inisiatifnya selama proses belajar mengajar berlangsung.

d. Refleksi (*reflecting*)

Setelah dilaksanakan tindakan peneliti bersama guru dan guru mitra berdiskusi untuk membahas pembelajaran STAD yang telah dilaksanakan pada siklus I, hal-hal mana yang perlu diperbaiki pada siklus berikutnya. Keempat langkah penelitian tindakan ini dilakukan berulang sampai tindakan dapat dinyatakan berhasil.

3. Siklus II

Perencanaan tindakan dilakukan oleh guru berkolaborasi dengan peneliti. Berdasarkan hasil refleksi pada siklus I, rencana tindakan pada siklus II adalah:

a. Perencanaan (*planning*)

- 1) Peneliti menyusun perencanaan mengenai pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima meliputi aktivitas siswa, aktivitas guru, dan hasil belajar pelayanan prima pada siswa kelas 1 busana SMK Pelita Buana Sewon.
- 2) Menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe STAD (*Student Teams Achivement Divisions*) sebagai solusi pemecahan masalah pembelajaran.
- 3) Membuat skenario pembelajaran yang meliputi: pembuatan RPP, membuat *power point* dan *hand out* materi pelayanan prima, alat evaluasi (tes), lembar tugas siswa, lembar observasi aktivitas siswa dan lembar observasi aktivitas guru.
- 4) Membuat kelompok-kelompok belajar kooperatif yang masing-masing kelompok terdiri dari 4-6 siswa yang dipilih secara heterogen berdasarkan presensi.

b. Pelaksanaan Tindakan (*acting*)

Tahap ini merupakan implementasi atau pelaksanaan dari semua refleksi pada siklus I. Seluruh tindakan dilakukan oleh guru mata pelajaran pelayanan prima, sedangkan peneliti dan teman sejawat bertugas sebagai pengamat. Adapun pelaksanaan pembelajaran mata pelajaran pelayanan prima kompetensi memberi bantuan pelanggan internal dan eksternal pada siklus II sebagai berikut:

a) Pembelajaran awal

- 1) Guru masuk kelas, memberikan salam, mempresensi dilanjutkan memberikan motivasi kepada siswa untuk siap belajar.
- 2) Guru memberikan apersesi dengan menghubungkan materi sebelumnya dan materi yang akan disampaikan agar mendapat respon dari siswa.

b) Inti pembelajaran

- 1) Sebelum guru menyampaikan garis besar materi pembelajaran, terlebih dahulu guru menjelaskan model pembelajaran yang akan diterapkan, kemudian peneliti menyampaikan tata cara siswa melakukan kegiatan dalam pembelajaran tersebut dengan tujuan supaya siswa tertarik dengan model pembelajaran kooperatif tipe STAD.
- 2) Kemudian guru melanjutkan pembelajaran dengan menjelaskan materi pembelajaran dengan ceramah, diskusi, tanya jawab dengan menggunakan media *power point*
- 3) Siswa diminta untuk memperhatikan penjelasan guru dan mencatat bagian-bagian yang penting
- 4) Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya mengenai materi yang disampaikan
- 5) Guru membentuk beberapa kelompok belajar yang terdiri 4–6 siswa tiap kelompoknya dengan kemampuan yang berbeda-beda. Masing-masing kelompok mendiskusikan tugas yang diberikan guru

- 6) Guru mengimplementasikan model pembelajaran kooperatif tipe STAD sebagai berikut:
- (a) Guru membentuk beberapa kelompok belajar yang terdiri 4-6 siswa tiap kelompoknya dengan kemampuan yang berbedabeda.
 - (b) Setelah semua kelompok terbentuk, guru memberikan penugasan kepada masing-masing kelompok dan memberikan kesempatan siswa mengerjakan tugas secara berdiskusi dengan teman sekelompoknya
 - (c) Masing-masing anggota kelompok bekerja sesuai aturan pembelajaran dengan menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe STAD
 - (d) Selama diskusi kelompok guru mengamati jalannya diskusi dan bertanya kepada masing-masing kelompok apakah ada hal-hal yang kurang jelas atau kurang dimengerti
 - (e) Seluruh siswa mengerjakan tugas mereka dalam bentuk soal uraian sederhana serta menulis pendapat/gagasan pada masing-masing kelompok selama waktu yang telah ditentukan
 - (f) Setelah diskusi selesai, setiap kelompok mempresentasikan hasil diskusinya

- (g) Kelompok lain yang tidak presentasi diminta untuk menanggapi hasil diskusi kelompok dengan bertanya atau menyanggah hasil diskusi kelompok yang sedang presentasi
- (h) Setelah proses pembelajaran selesai, selanjutnya guru memberikan tes kepada tiap individu untuk melihat penguasaan siswa terhadap materi yang telah disampaikan. Soal tes sebanyak 20 soal pilihan ganda.
- (i) Penguatan (*reinforcement*) diberikan kepada kelompok yang telah mencapai prestasi yang baik dan memotivasi bagi kelompok yang prestasinya kurang agar mereka senantiasa meningkatkan belajarnya

c) Penutup

- (1) Guru mereview materi yang baru saja disampaikan
- (2) Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk menanyakan hal-hal yang masih kurang jelas
- (3) Guru memberikan salam penutup dan keluar meninggalkan kelas

c. Pengamatan (*observing*)

Tahapan ini untuk mengamati terhadap proses peningkatan prestasi siswa selama berlangsungnya tindakan dengan menggunakan lembar observasi. Pengamatan mengenai prestasi belajar siswa dari hasil tes individu menggunakan lembar penilaian tes. Hasil dari pengamatan ini digunakan sebagai acuan untuk menentukan keberhasilan tindakan

d. Refleksi (*reflecting*)

Setelah dilaksanakan tindakan peneliti bersama guru dan guru mitra berdiskusi untuk membahas pembelajaran STAD yang telah dilaksanakan pada siklus II. Dari hasil refleksi pada siklus II, proses belajar mengajar siswa di kelas sudah baik dan prestasi mengalami peningkatan. Model pembelajaran kooperatif tipe STAD pada mata diklat pelayanan prima pada siklus II sudah Baik, dimana guru sudah dapat menerapkan model tersebut tanpa ada hambatan. Dengan demikian pada refleksi siklus II ini, peneliti dan guru mengakhiri tindakan pada siklus II.

H. Validitas dan Reabilitas Instrumen

1. Uji validitas

Menurut Sugiyono (2008) instrumen valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid, valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Sukardi (2003: 122) validitas adalah: derajat yang menunjukkan suatu tes mengukur apa yang dihendak di ukur.

Agar instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat difungsikan dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan maka instrumen tersebut harus valid dan reliabel. Instrumen dapat dikatakan valid bila dapat mengukur apa yang hendak diukur dengan tepat. Sedangkan instrumen yang reliabel adalah instrumen yang dibuat dapat digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama dengan hasil konsisten.

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi. Validitas isi merupakan derajat dimana sebuah tes mengukur cakupan substansi yang ingin diukur (Sukardi, 2003 : 123). Untuk menguji validitas isi dapat digunakan pendapat dari ahli (*judgment experts*). Dalam hal ini para ahli mengamati secara cermat semua item dalam tes yang hendak divalidasi (Sukardi, 2003 : 123). Instrumen yang harus mempunyai validitas isi adalah instrumen yang berbentuk tes yang sering digunakan untuk mengukur prestasi belajar dan mengukur peningkatan kompetensi belajar siswa. Dalam penelitian ini mengukur alat penilaian yang berupa lembar tes untuk mengukur peningkatan kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan pada mata diklat Pelayanan Prima.

Secara teknik pengujian validitas isi dapat dibantu dengan menggunakan kisi-kisi instrumen, dalam kisi-kisi tersebut terdapat variabel yang diteliti, indikator sebagai tolok ukur dan no butir (item) pertanyaan yang telah dijabarkan dari indikator. Dengan kisi-kisi instrumen itu maka pengujian validitas dapat dilakukan dengan mudah dan sistematis. Penelitian ini dilakukan dengan mengkonsultasikan kepada dosen pembimbing tentang instrument yang telah disusun dan meminta pertimbangan dari para ahli (*judgment experts*) untuk diperiksa dan dievaluasi secara sistematis apakah butir-butir tersebut telah mewakili apa yang hendak diukur. *Judgment experts* instrumen dalam penelitian ini adalah ahli evaluasi, ahli materi, ahli media dan guru mata pelajaran di SMK Pelita Buana Sewon.

Langkah-langkah yang harus ditempuh untuk memperoleh validitas isi yaitu menyusun butir-butir instrumen berdasarkan indikator dari masing-masing variabel, mengkonsultasikan dengan beberapa ahli. Penyusunan instrumen tersebut didasarkan pada pertimbangan rasional. Instrumen yang telah disetujui para ahli kemudian diujicobakan pada sampel dari mana populasi itu diambil.

i. Observasi

Judgment experts yang dimohon untuk memberikan validasi instrumen lembar observasi adalah ibu Dr. Endang Mulyaningsih, Prapti Karomah, M.Pd, dan guru mata pelajaran Pelayanan Prima di SMK Pelita Buana Sewon.

ii. Tes

Judgment experts yang dimohon untuk memberikan validasi instrumen tes adalah bapak Noor Fitrihana, M.Eng dosen Jurusan Pendidikan Teknik Busana, ibu Widiastuti M, Pd, Prapti Karomah, M.Pd, dan guru mata pelajaran Pelayanan Prima di SMK Pelita Buana Sewon.

Pendapat ahli *judgment experts* mengenai instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Noor Fitrihana, M.Eng (Dosen dosen Jurusan Pendidikan Teknik Busana) Peneliti mengajukan *judgment expert* kepada bapak Noor Fitrihana sebagai ahli materi Pelayanan Prima, menyatakan instrumen sudah valid dengan catatan. Beliau merevisi mengenai soal-soal tes

yaitu memperbaiki bahasa dan pilihan jawaban perlu lebih diperhatikan tingkat kesulitannya. Soal tes diperbaiki dan diajukan kembali dan pada saat itu langsung mendapatkan tandatangan bahwa instrumen sudah dapat digunakan dalam penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD.

- 2) Widiastuti, M.Pd (Dosen dosen Jurusan Pendidikan Teknik Busana) Peneliti mengajukan *judgment expert* kepada ibu Widiastuti sebagai ahli evaluasi, Beliau menyatakan instrumen sudah valid. Instrumen dapat digunakan dalam penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD.
- 3) Dra. Purwaningsih (guru SMK Pelita Buana Sewon) Peneliti mengajukan *judgment expert* kepada ibu Purwaningsih sebagai materi,model pembelajaran dan media pembelajaran. Beliau menyatakan instrumen sudah valid. Instrumen dapat digunakan dalam penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD.
- 4) Prapti Karomah, M.Pd (Dosen dosen Jurusan Pendidikan Teknik Busana) Peneliti mengajukan *judgment expert* kepada ibu Prapti Karomah sebagai ahli media, menyatakan instrumen sudah valid dengan catatan. Beliau merevisi mengenai warna tulisan dan memperbaiki animasi. Setelah *power point* diperbaiki dan diajukan kembali dan pada saat itu langsung mendapatkan tandatangan bahwa instrumen sudah dapat digunakan dalam proses pembelajaran.

5) Dr. Endang Mulyatiningsih (Dosen dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga) Peneliti mengajukan *judgment expert* kepada ibu Endang Mulyatiningsih sebagai ahli model pembelajaran, menyatakan instrumen sudah valid dengan catatan. Beliau merevisi mengenai fase ke-6 dalam pembelajaran STAD harud diakhiri dengan tes. Setelah diperbaiki dan diajukan kembali dan pada saat itu langsung mendapatkan tandatangan bahwa instrumen sudah dapat digunakan dalam penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD.

Validitas yang diukur dalam penelitian ini adalah validitas observasi dan tes pilihan ganda. Setelah melalui uji validitas isi dengan *judgment expert* dilanjutkan dengan uji validitas empiris Untuk validitas soal pilihan ganda menggunakan rumus Point Biserial Correlation. Perhitungan ini menggunakan bantuan komputer seri program (SPSS) versi 15.

$$r_{pbis} = \frac{M_p - M_t}{S_t} \sqrt{\frac{p}{q}} \quad (1)$$

Keterangan :

r_{pbis} = Koefisien korelasi point biserial

M_p = Mean skor dari subjek-subjek yang menjawab betul item yang dicari korelasinya dengan tes

M_t = Mean skor total (skor rata-rata dari seluruh pengikut tes)

S_t = Standar deviasi skor total

P = Proporsi subjek yang menjawab betul item tersebut

$$q = 1 - p$$

Setelah pengujian empiris selesai maka diteruskan dengan uji coba instrumen. Instrumen yang telah disetujui para ahli kemudian diujicobakan pada siswa kelas 1 busana SMK Muhammadiyah Imogiri yang berjumlah 25 siswa. Setelah data ditabulasikan, maka pengujian validitas dilakukan dengan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antar skor item instrumen, penghitungan ini dilakukan dengan bantuan komputer SPSS *for windows* 15. Setelah dilakukan perhitungan dari total item 20 dari instrumen tes memiliki hasil yang valid, sehingga dapat digunakan untuk mengambil data penelitian.

2. Reliabilitas Instrumen

a. Observasi

Uji reabilitas yang digunakan dalam lembar observasi ini yaitu Antar-Rater yaitu instrumen dikonsultasikan kepada ahli materi dan ahli model pembelajaran. Uji reliabilitas yang akan melakukan ratings, prosedur ini ditempuh dengan tujuan untuk menguji apakah penilai atau rater mampu memberikan penilaian yang sama dengan rater lain. Jika ternyata penilaiannya sama atau konsisten antar rater yang satu dengan rater yang lainnya, maka kedua rater ini layak untuk dipakai.

b. Tes

Untuk uji reliabilitas instrumen tes menggunakan antar reter, yaitu kesepakatan antar pengamat. Reliabilitas diukur dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Kurder dan Richardson karena alat

evaluasi yang digunakan berbentuk tes obyektif pilihan ganda, dan menurut Suharsimi Arikunto (2001:103) rumus K-R 20 ini cenderung memberikan hasil yang lebih tinggi dibandingkan dengan rumus yang lain. Rumus K-R. 20 yang dikemukakan oleh Kuder dan Richardson tersebut adalah:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(\frac{S^2 - \sum pq}{S^2} \right) \quad (3)$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas tes secara keseluruhan

n = banyaknya butir soal

p = proporsi subjek yang menjawab item benar

q = proporsi subjek yang menjawab item salah ($q = 1 - p$)

S = simpangan baku

$\sum pq$ = jumlah perkalian antara p dan q

(Suharsimi Arikunto 2009:100)

Tabel 9. Tinggi rendahnya reliabilitas instrumen

| No. | Rentang | Kriteria |
|-----|----------------------------------|---------------|
| 1. | Antara 0,800 sampai dengan 1,000 | sangat tinggi |
| 2. | Antara 0,600 sampai dengan 0,800 | Tinggi |
| 3. | Antara 0,400 sampai dengan 0,600 | Cukup |
| 4. | Antara 0,200 sampai dengan 0,400 | Rendah |
| 5. | Antara 0,000 sampai dengan 0,200 | sangat rendah |

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan komputer program statistic SPSS *for windows* 16 diperoleh:

Tabel 10. *Reliability Statistic*

| <i>Reliability</i> | N of Item |
|--------------------|-----------|
| .855 | 20 |

(Hasil print out analisis data dengan SPSS *for windows* 16)

Reliabilitas ditunjukkan oleh konsistensi skor yang diperoleh subyek dengan memakai alat yang sama. Hal tersebut dinyatakan dalam koefisien reliabilitas dengan angka 0 – 1.0. semakin tinggi koefisien dengan mendekati angka 1.0 berarti reliabilitas alat ukur semakin tinggi (Saifuddin Azwar, 2009: 9). Sebaliknya reliabilitas rendah ditunjukkan dengan koefisien reliabilitas yang mendekati angka 0. Ketentuan dari hasil yang diperoleh nilai alpha adalah 0,855. Ini berarti instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah reliabel. Perhitungan lebih lengkap dapat dilihat pada lampiran 3.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dimaksudkan untuk mencari jawaban atas pertanyaan peneliti tentang permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Menurut Bogdan yang dikutip oleh Sugiyono (2004), analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil angket, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Teknik

analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif. Artinya dari data yang diperoleh dalam penelitian ini disajikan apa adanya kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mendapatkan gambaran mengenai fakta yang ada, sedangkan untuk kuantitatif mengukur pencapaian hasil kompetensi dengan sistem rata-rata kelas pada hasil evaluasi disetiap siklus.

1. Analisis aktivitas siswa

Untuk analisis data observasi kegiatan belajar mengajar aktivitas secara keseluruhan rumusnya sebagai berikut:

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Skor aktivitas siswa}}{\text{Skor total aktivitas siswa}} \times 100\% \quad (4)$$

Keterangan:

Skor aktivitas siswa : Jumlah kegiatan yang dilakukan siswa dalam waktu pengamatan

Skor total aktivitas siswa: jumlah skor maksimal yang dilakukan oleh siswa .

Tabel 11. Kriteria aktivitas siswa dalam model pembelajaran kooperatif tipe STAD.

| Interval | klasifikasi |
|----------|-------------|
| 80 – 100 | Amat Baik |
| 70 – 79 | Baik |
| 56 – 69 | Cukup Baik |
| 0 – 55 | Kurang |

2. Teknik Analisis Data Hasil Belajar Siswa

Penelitian tindakan kelas merupakan penelitian kasus di suatu kelas yang hasilnya tidak untuk digeneralisasikan ke kelas atau tempat lain,

maka analisis data cukup dengan mendeskripsikan data yang terkumpul. Data dalam penelitian tindakan kelas ini berupa data kuantitatif yaitu prestasi belajar siswa yang disajikan dalam bentuk skor nilai atau angka. Sugiono (2006 : 207-208) mengemukakan bahwa statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Pada data kuantitatif dapat dijelaskan dengan menggunakan teknik statistik yang disebut: *modus*, *median*, dan *mean*. Ketiga teknik ini merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menjelaskan kelompok yang didasarkan atas gejala pusat (*central tendency*) dari kelompok tersebut. Namun dari tiga macam teknik tersebut yang menjadi ukuran gejala pusatnya berbeda-beda. Perhitungan ini menggunakan bantuan komputer seri program (SPSS) versi 15.

a. *Modus*

Modus merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai yang sedang populer (yang sedang menjadi mode) atau nilai yang sering muncul dalam kelompok tersebut (Sugiyono, 2007:47).

$$Mo = b + p \text{ ————} \quad (5)$$

Keterangan :

Mo = modus

b = batas kelas interval dengan frekuensi terbanyak

p = panjang kelas interval.

- b_1 = frekuensi pada kelas modus (frekuensi pada kelas interval yang terbanyak) dikurangi frekuensi kelas interval terdekat sebelumnya.
 b_2 = frekuensi kelas modus dikurangi frekuensi kelas interval berikutnya

(Sugiyono, 2007 : 52)

b. Median

Median adalah teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai tengah dari kelompok data yang telah disusun urutannya dari yang terkecil sampai yang terbesar, atau sebaliknya dari yang terbesar ke yang terkecil (Sugiyono, 2007:48).

$$Md = b + \frac{\frac{n}{2} - F}{f} \quad (6)$$

Keterangan :

Md = median

b = batas bawah, dimana median akan terletak

n = banyak data/ jumlah sampel

p = panjang kelas interval.

F = jumlah semua frekuensi sebelum kelas median

f = frekuensi kelas median

(Sugiyono, 2007 : 53)

c. Mean

Mean merupakan teknik penjelasan kelompok didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Rata-rata (mean) ini didapat dengan menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok itu, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut (Sugiyono, 2007:47). Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$Me = \frac{\sum}{\Sigma} \quad (7)$$

Keterangan :

Me = mean

Σ = jumlah data/sampel

$f_i x_i$ = produk perkalian antara f_i pada tiap interval data dengan tanda kelas (x_i). Tanda kelas (x_i) adalah rata-rata dari nilai terendah dan tertinggi setiap interval data.

(Sugiyono, 2007 : 53)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan persentase atau distribusi frekuensi relatif. Dikatakan frekuensi relatif sebab frekuensi yang disajikan disini bukanlah frekuensi yang sebenarnya melainkan frekuensi yang dituangkan dalam bentuk persenan. Penggunaan persentase (frekuensi relatif) terhadap skor yang diperoleh dimaksudkan sebagai konversi untuk memudahkan dalam menganalisa hasil penelitian (Anas Sudijono, 2006:40). Adapun rumus data persentase adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100 \quad (8)$$

Keterangan :

P : Angka persentase

f : Frekuensi yang dicari persentasenya

N : *Number of clases* (jumlah frekuensi atau banyaknya individu)

Berdasarkan hasil persentase yang diperoleh kemudian dilakukan interpretasi penilaian kompetensi siswa dengan menggunakan kriteria ketuntasan minimal (KKM) yang telah ditentukan oleh pihak sekolah yaitu 70. Tingkat ketuntasan belajar yang dicapai dapat dilihat pada Tabel 12

Tabel 12. Ketuntasan Minimal (KKM)

| Skor | Kategori | Keterangan |
|----------|-------------|--|
| < 70 | Kurang | Belum mencapai KKM dengan kategori kurang |
| 70 – 79 | Cukup | Sudah mencapai KKM dengan kategori cukup |
| 80 – 89 | Baik | Sudah mencapai KKM dengan kategori baik |
| 90 – 100 | Sangat Baik | Sudah mencapai KKM dengan kategori sangat baik |

Sumber data : SMK Pelita Buana Sewon

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa KKM pada mata diklat Pelayanan prima diSMK Pelita Buana Sewon adalah 70. Sehingga siswa dikatakan belum mencapai keberhasilan belajar sesuai KKM bila skor yang didapat < 70 dengan kategori kurang. Siswa dikatakan telah mencapai keberhasilan belajar sesuai KKM bila skor yang didapat antara 70 – 79 dengan kategori cukup. Siswa dikatakan telah mencapai keberhasilan belajar sesuai KKM bila skor yang didapat antara 80 – 89 dengan kategori baik. Siswa dikatakan telah mencapai keberhasilan belajar sesuai KKM bila skor yang didapat antara 90 – 100 dengan kategori sangat baik. Penelitian dilanjutkan kesiklus II apabila 80% siswa sudah mencapai nilai KKM.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV ini akan diuraikan hal-hal sebagai berikut: hasil penelitian yang terdiri dari kondisi tempat penelitian, kondisi pra siklus, pembahasan hasil penelitian terdiri dari siklus I, siklus II, dan hasil aktivitas siswa dengan model pembelajaran kooperatif tipe STAD.

A. Hasil Penelitian

1. Kondisi Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakuka di SMK Pelita Buana Sewon yang berlokasi di Garon, Panggung Harjo, Sewon, Bantul. Sekolah ini memiliki dua program studi yaitu tatabusana dan otomotif. Ruang kelas yang terbagi atas ruang kelas praktek dan ruang teori. Sarana dan prasarana yang menunjang proses belajar dan mengajar disekolah ini adalah: Ruang praktek busana, lapangan olahraga, lapangan basket, perpustakaan, koperasi sekolah, mushola, ruang BK, UKS, dan ruang OSIS.

Penelitian tentang penerapan motode kooperatif STAD berbantuan media power point dilaksanakan selama 3 (tiga) minggu yaitu dari tanggal 7 Maret sampai 21 Maret 2012. Penelitian ini merupakan penelitian tindakan kelas yang bertujuan untuk mengetahui peningkatan hasil belajar pelayanan prima pada kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif tipe STAD. Pengumpulan data dan penelitian dilakukan dengan teknik

observasi dan tes. Selanjutnya akan dibahas tentang pelaksanaan tindakan kelas tiap siklus penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD untuk meningkatkan kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal di SMK Pelita Buana Sewon Bantul.

2. Deskripsi Kondisi Awal Sebelum atau Pra Tindakan

Kegiatan pra tindakan dilaksanakan melalui observasi kelas dan dialog dengan guru tentang mata diklat pelayanan prima khususnya pada kompetensi memberi bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal. Sebelum tindakan dilakukan terlebih dahulu peneliti melakukan pra observasi siswa kelas 1 busana SMK Pelita Buana Sewon. Dalam penelitian ini peneliti berkolaborasi dengan guru, berdiskusi tentang proses pembelajaran mata diklat pelayanan prima yang terjadi pada kelas 1 busana. Berdasarkan studi dokumentasi dan diskusi yang dilakukan, prestasi siswa masih sangat beragam. Ada siswa yang mampu nilai sesuai standar kompetensi yaitu lebih dari 70, tetapi ada siswa yang mampu meraih nilai rendah yaitu 50. 12 siswa yang sudah mencapai nilai KKM dan 13 siswa belum mencapai nilai KKM. Data selengkapnya disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 13. Hasil nilai Siswa pada Pra Tindakan

| No | Nama siswa | Nilai siswa |
|---------------------|---------------------|-------------|
| 1 | Yeni Saptini | 70 |
| 2 | Syayyidah shofiyah | 75 |
| 3 | Entri Wahyuningsih | 80 |
| 4 | Erni Setiasih | 65 |
| 5 | Siti Maryamah | 60 |
| 6 | Aisyah | 50 |
| 7 | Siti Rohani | 65 |
| 8 | Yuni Astuti | 60 |
| 9 | Heni Purwanti | 60 |
| 10 | Ayu Wulandari | 65 |
| 11 | Amalia nur | 80 |
| 12 | Puspitasari | 60 |
| 13 | Lisna Setianingsih | 70 |
| 14 | Dewi trimulyani | 65 |
| 15 | Yesi Putri P | 75 |
| 16 | Mariana | 80 |
| 17 | Sulis Wati | 75 |
| 18 | Titik Purwaningsih | 70 |
| 19 | Maryani | 50 |
| 20 | Nur Amalia | 75 |
| 21 | Ika Fajarwati | 65 |
| 22 | Dwi Maryani | 75 |
| 23 | Muhimmatul Khasanah | 65 |
| 24 | Dian Rostiana | 80 |
| 25 | Retno Nur | 65 |
| Jumlah nilai | | 1700 |

Dari hasil pra observasi tersebut peneliti mendapatkan informasi tentang kondisi di kelas pada saat kegiatan belajar mengajar berlangsung. Guru yang mengajar dikelas tersebut menggunakan metode ceramah dan menggunakan papan tulis sebagai media pada saat pembelajaran berlangsung. Dalam proses belajar siswa masih kurang aktif dalam mengikuti pelajaran, karena siswa hanya mendengarkan ceramah yang diberikan oleh guru. Motivasi siswa dalam mengikuti pelajaran Pelayanan

Prima kurang karena penyampaian materi yang kurang menarik. Antara siswa jarang adanya komunikasi dalam proses pembelajaran menimbulkan kesenjangan antara siswa yang pandai dengan siswa yang kurang pandai. Media yang digunakan guru dalam mata diklat pelayanan prima masih menggunakan media papan tulis, sehingga kurang menarik perhatian siswa. Kurangnya keterlibatan siswa selama proses pembelajaran pelayanan prima. Selain itu, siswa juga terlihat jenuh dan bosan dengan penjelasan guru yang monoton, disebabkan guru tidak menggunakan alat bantu mengajar yang dapat menarik perhatian siswa dalam penyampaian materi. Keikutsertaan siswa dalam proses belajar mengajar pelayanan prima masih rendah, siswa kurang percaya diri dan ragu-ragu dalam mengemukakan pendapatnya ketika diminta guru untuk menjawab pertanyaan dari guru.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa permasalahan pembelajaran diatas perlu diadakan perbaikan untuk peningkatan kualitas pembelajaran di kelas. Pada proses pembelajaran peneliti melihat guru belum menggunakan media pembelajaran, hal ini yang mungkin mengakibatkan siswa kurang termotivasi sehingga keaktifan siswa kurang maksimal pada saat mengikuti pelajaran di kelas, banyak yang masih terlihat malas-malasan serta jenuh, bosan dan kurang bersemangat ketika mengerjakan tugas yang diberikan guru. Penggunaan media selain dapat memudahkan guru dalam penyampian materi juga dapat meningkatkan minat dan perhatian siswa untuk menyimak dan mendengarkan isi materi yang disampaikan oleh guru. Proses pembelajaran belum terlaksana secara

optimal. Dalam pembelajaran masih bersifat satu arah sehingga siswa pasif, belum tampak dinamisasi dalam proses belajar mengajar. Secara umum hal ini berdampak pada prestasi belajar siswa itu sendiri.

Pada pembelajaran pelayanan prima diperlukan interaksi proses belajar mengajar yaitu hubungan antara guru dengan siswa dalam situasi instruksional, yaitu suasana yang bersifat pengajaran. Interaksi dikatakan maksimal bila interaksi itu terjadi antara guru dengan semua siswa, antar siswa dengan guru dan antar siswa dengan siswa, dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama dan dapat meningkatkan aktivitas serta kompetensi belajar siswa kelas 1 busana SMK Pelita Buana Sewon. Untuk mengatasi meningkatkan kompetensi belajar siswa ditempuh dengan model pembelajaran kooperatif tipe STAD yang didalamnya terdapat diskusi kelompok, presentasi kelompok, pemberian skor tambahan atau reward. Dalam diskusi kelompok ini diharapkan siswa dapat belajar secara aktif dalam mengemukakan pendapat, menerima ide atau gagasan, saling bekerja sama untuk menyelesaikan tugas, saling menghargai sesama teman, saling melengkapi pendapat teman, dan dapat melatih percaya diri siswa.

3. Penerapan Model Pembelajaran Tipe STAD Berbantuan Media Power Point.

a. Penerapan Kooperatif Tipe STAD pada Siklus I

Penelitian siklus pertama ini dilakukan dalam satu kali pertemuan pada tanggal 7 Maret 2012. Penelitian pada siklus I dilakukan dengan menggunakan model pembelajaran tipe STAD dengan menggunakan

bantuan media *power point*. Pembelajaran kooperatif tipe STAD itu sendiri adalah pembelajaran yang menggunakan kelompok kecil dengan jumlah tiap anggota kelompok terdiri dari 4-6 orang siswa secara heterogen yang merupakan campuran menurut tingkat prestasi, jenis kelamin, dan suku yang menekankan pada adanya aktifitas dan interaksi diantara siswa untuk saling memotivasi dalam menguasai materi pelajaran. Penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD pada siklus I adalah sebagai berikut:

7) Persiapan pembelajaran

Dalam tahap persiapan pembelajaran menggunakan model STAD yaitu:

- c) Sebelum menyajikan materi pelajaran, menyampaikan semua tujuan yang ingin dicapai selama pembelajaran dan memotivasi siswa belajar.
- d) Menempatkan siswa dalam kelompok secara heterogen. Masing-masing kelompok terdiri dari 5 orang setiap kelompok, dan terdapat 5 kelompok dalam kelas 1 busana.

8) Penyajian materi

Tahap penyajian materi secara garis besar menggunakan waktu 15-20 menit. Sebelum menyajikan materi pelajaran guru menjelaskan tujuan pembelajaran, memberi motivasi untuk berkooperatif. Guru memberikan materi dengan menggunakan bantuan media *power point*. Materi yang diberikan oleh guru yaitu pada kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal yang

meliputi pengertian pelayanan prima dan pelanggan pengertian pelayanan prima dan pelangga, jenis-jenis pelayanan dan macam-macam karakter pelanggan.

9) Belajar kelompok

Guru memberikan satu pertanyaan yang sesuai dengan materi yang sudah diberikan untuk dikerjakan masing-masing kelompok. Setiap siswa dapat berperan menjadi pemimpin anggota didalam kelompoknya, dengan harapan bahwa setiap kelompok termotivasi untuk memulai pembicaraan dalam diskusi.

10) Pemeriksaan terhadap hasil kegiatan kelompok

Pemeriksaan terhadap hasil kegiatan kelompok dilakukan dengan mempresentasikan hasil kegiatan kelompok didepan kelas. Pada tahap ini diharapkan terjadi interaksi antar anggota kelompok yang lain. Pada tahap ini pula dilakukan pemeriksaan serta memperbaiki jika terdapat kesalahan-kesalahan.

11) Penghargaan kelompok

Guru memberikan penghargaan berupa bingkisan atau hadiah kepada kelompok yang paling aktif. Hasil tersebut diumumkan sesudah proses belajar mengajar selesai, sehingga siswa termotivasi.

12) Siswa mengerjakan soal secara individu

Siswa tidak diperkenankan mengerjakan tugas secara kelompok tetapi dikerjakan secara individu. Setelah diperoleh dari hasil tugas

yang dikerjakan secara individu, kemudian dihitung skor peningkatan individual.

b. Penerapan Kooperatif Tipe STAD pada Siklus II

Penelitian siklus kedua ini dilakukan dalam satu kali pertemuan pada tanggal 21 Maret 2012. Penelitian pada siklus II dilakukan dengan menggunakan model pembelajaran tipe STAD dengan menggunakan bantuan media *power point*. Penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD pada siklus II adalah sebagai berikut:

1) Persiapan pembelajaran

Dalam tahap persiapan pembelajaran menggunakan model STAD yaitu:

- a) Sebelum menyajikan materi pelajaran, menyampaikan semua tujuan yang ingin dicapai selama pembelajaran dan memotivasi siswa belajar.
- b) Menempatkan siswa dalam kelompok secara heterogen. Masing-masing kelompok terdiri dari 5 orang setiap kelompok yang sudah dikelompokkan pada siklus I dan terdapat 5 kelompok dalam kelas 1 busana.

c) Penyajian materi

Tahap penyajian materi secara garis besar menggunakan waktu 15-20 menit. Sebelum menyajikan materi pelajaran guru menjelaskan tujuan pembelajaran, memberi motivasi untuk berkooperatif. Guru memberikan materi dengan menggunakan bantuan media *power*

point dan membagi *hand out* untuk setiap siswa. Materi yang diberikan oleh guru yaitu pada kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal yaitu mengulang materi pada siklus I pengertian, dan melanjutkan ke materi selanjutnya yaitu melayani kebutuhan pelanggan dan melayani keluhan pelanggan.

d) Belajar kelompok

Guru memberikan satu pertanyaan yang sesuai dengan materi yang sudah diberikan untuk dikerjakan masing-masing kelompok. Setiap siswa dapat berperan menjadi pemimpin anggota didalam kelompoknya, dengan harapan bahwa setiap kelompok termotivasi untuk memulai pembicaraan dalam diskusi.

e) Pemeriksaan terhadap hasil kegiatan kelompok

Pemeriksaan terhadap hasil kegiatan kelompok dilakukan dengan mempresentasikan hasil kegiatan kelompok didepan kelas. Pada tahap ini diharapkan terjadi interaksi antar anggota kelompok yang lain. Pada tahap ini pula dilakukan pemeriksaan serta memperbaiki jika terdapat kesalahan-kesalahan.

f) Penghargaan kelompok

Guru memberikan penghargaan berupa *reward*, bingkisan atau hadiah kepada kelompok yang paling aktif. Hasil tersebut diumumkan sesudah proses belajar mengajar selesai, sehingga siswa termotivasi.

- g) Siswa mengerjakan soal secara individu

Siswa tidak diperkenankan mengerjakan tugas secara kelompok tetapi dikerjakan secara individu. Setelah diperoleh dari hasil tugas yang dikerjakan secara individu, kemudian dihitung skor peningkatan individual.

B. Deskripsi Hasil Penerapan Model Pembelajaran Kooperatif tipe STAD dengan Bantuan Media *Power Point*

Berdasarkan hasil evaluasi guru dan peneliti pada pra tindakan permasalahan pembelajaran diatas perlu diadakan perbaikan untuk peningkatan kualitas pembelajaran di kelas. Untuk membantu peningkatan prestasi belajar mata diklat pelayanan prima peneliti menggunakan alat bantu berupa instrumen observasi untuk mengumpulkan data aktivitas siswa dan aktivitas guru dalam proses belajar mata diklat pelayanan prima melalui model pembelajaran kooperatif tipe STAD (pada lampiran 1). Alat bantu foto untuk mendokumentasikan pelaksanaan pembelajaran koooperatif tipe STAD, Pelaksanaan penelitian tindakan kelas ini dilaksanakan terdiri 2 siklus, setiap siklusnya proses pembelajaran mata diklat pelayanan prima dengan menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe STAD (*Student Teams Achivement Divisions*). Dalam setiap siklusnya terdapat beberapa kegiatan yang meliputi: perencanaan tindakan, pelaksanaan, dan observasi serta refleksi dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Siklus 1

Penelitian siklus satu ini dilakukan dalam satu kali pertemuan yaitu pada hari Rabu 7 April 2012 selama 2 x 45 menit. Tahapan-tahapan yang dilakukan pada siklus satu adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan (*planning*)

Pelaksanaan rancangan tindakan dalam proses pembelajaran mata diklat pelayanan prima pada kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal diperlukan suatu rancangan yang dijadikan pedoman bagi guru mata diklat pelayanan prima. Dalam hal ini rancangan dibuat untuk mengetahui desain pembelajaran mata diklat pelayanan prima khususnya materi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal dengan menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe STAD sebagai upaya meningkatkan kompetensi dan kerjasama siswa dalam belajar. Pada siklus I ini proses pembelajaran mata diklat pelayanan prima direncanakan satu kali pertemuan dengan menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe STAD, untuk memperlancar dan mempermudah dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran dilakukan dengan media powerpoint agar materi mudah dipahami oleh siswa. Perencanaan pada siklus I ini untuk meningkatkan kompetensi siswa, siswa dikelompokkan dalam 5 kelompok yang terdiri 5 siswa dalam satu kelompok, kemudian siswa diminta untuk mendiskusikan tugas yang diberikan oleh guru, terdapat presentasi kelompok, pemberian skor

tambahan atau reward. Dalam diskusi kelompok ini diharapkan siswa dapat belajar secara aktif dalam mengemukakan pendapat, menerima ide atau gagasan, saling bekerja sama untuk menyelesaikan tugas, saling menghargai sesama teman, saling melengkapi pendapat teman, dan dapat melatih percaya diri siswa. Untuk aktivitas guru dalam pembelajaran pelayanan prima direncanakan guru lebih memotivasi siswa untuk saling bekerjasama dan saling menghargai antar siswa dalam, guru lebih fokus untuk membimbing siswa dalam diskusi kelompok sehingga suasana kooperatif terlaksana secara optimal.

b. Pelaksanaan tindakan (*acting*)

Pada siklus I ini dilaksanakan satu kali pertemuan dengan bahasan pokok yaitu Pengertian pelayanan prima, Menjelaskan jenis-jenis pelayanan, Menjelaskan macam-macam karakter pelanggan. Pelaksanaan tindakan merupakan penerapan rancangan yang telah dibuat yang mengacu pada model pembelajaran kooperatif tipe STAD sebagai alternatif pemecahan masalah pembelajaran. Selama pelaksanaan tindakan, peneliti bertindak sebagai pengamat, melaksanakan observasi, pengamatan, dan refleksi dengan mencatat apa saja yang diamati saat terjadinya proses pembelajaran berlangsung sesuai dengan poin-poin yang telah termuat dalam lembar observasi. Pelaksanaan tindakan pembelajaran kooperatif tipe STAD sebagai berikut:

1. Aktivitas siswa dalam pembelajaran pelayanan prima
 - a) Pada siklus pertama pelaksanaan pembelajaran mata diklat pelayanan prima menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe STAD, guru membuka pelajaran, guru mengecek kehadiran siswa kemudian menyampaikan apersepsi mengenai materi sebelumnya dengan materi yang akan disampaikan. Diharapkan dengan adanya apersepsi siswa memiliki kesiapan baik fisik maupun mental untuk belajar.
 - b) Pelaksanaan pembelajaran kooperatif dilaksanakan dengan kelompok belajar, guru membentuk kelompok belajar yang beranggotakan 5 orang secara heterogen (menurut presensi). Setiap anggota dalam satu kelompok mempunyai kemampuan yang heterogen, diharapkan dalam tiap kelompok terjadi kerjasama, tidak hanya saling menguasai ataupun perasaan saling pintar dan saling membelajarkan. Suksesnya kelompok menjadi tanggung jawab bersama.
 - c) Dalam pembelajaran pelayanan prima siswa diberi tugas kelompok yang sudah disiapkan oleh guru.
 - d) Dengan adanya diskusi membuat siswa lebih percaya diri dalam mengemukakan pendapat, siswa bekerjasama untuk menyelesaikan tugas, siswa lebih termotivasi untuk belajar bersama, namun dalam diskusi tersebut belum terlaksana secara optimal dikarenakan beberapa siswa belum ikut

menyumbangkan ide/gagasannya melainkan hanya beberapa siswa yang mengerjakannya dan siswa yang lain hanya sebagai pengikut saja, sehingga kerjasama yang diharapkan belum maksimal.

- e) Setiap kelompok mempresentasikan hasil diskusi, sedangkan kelompok lain memberikan tanggapan sehingga tercipta suasana diskusi antar kelompok. Dalam sesi tanya jawab hasil diskusi belum sepenuhnya siswa bertanya hanya siswa yang pandai saja yang bertanya sedangkan siswa yang lain hanya diam dan ada juga yang menggobrol dengan temannya sehingga mengganggu jalannya tanya jawab.

2. Aktivitas guru dalam pembelajaran pelayanan prima

Selain pengetahuan ilmu yang harus dimiliki, guru juga penting menguasai beberapa keterampilan mengajar agar mempermudah siswa dalam menyerap ilmu yang diberikan oleh guru. Keterampilan mengajar guru mata pelajaran pelayanan prima di kelas 1 busana ditinjau dari beberapa aspek adalah sebagai berikut:

a) Keterampilan Membuka Pelajaran

Dalam membuka pelajaran, guru sudah dapat membangkitkan perhatian dan minat siswa terhadap pembelajaran yang dilaksanakan. Hal ini terlihat dari sapaan siswa ketika

membalas salam dari guru, sampai dengan proses absensi hingga guru menyampaikan materi yang akan dipelajari.

b) Keterampilan Menjelaskan Pelajaran

Pelayanan prima adalah mata pelajaran adaptif yang keseluruhan kegiatan belajarnya adalah teori, sehingga dalam menjelaskan pelajaran dilakukan oleh guru sambil memberikan contoh langsung penerapan Pelayanan prima yang ada di dunia usaha kepada siswa.

c) Keterampilan Bertanya

Pertanyaan yang diajukan oleh guru dalam proses belajar mengajar seputar permasalahan Pelayanan prima di dunia usaha. Dalam memberikan pertanyaan kepada siswa belum sepenuhnya ke setiap siswa namun pertanyaan yang diberikan kepada kelas bukan untuk perorangan sehingga tidak semua siswa menjawab pertanyaan yang diberikan oleh guru, namun hanya beberapa siswa yang menjawabnya siswa yang lain ada yang menggobrol sendiri, bermain-main, mengerjakan tugas mata pelajaran yang lain, ada yang mengantuk.

d) Keterampilan Memberikan Penguatan

Masih seputar permasalahan yang ada di dunia usaha, pemberian penguat pun ditunjukkan terhadap penerapan kewirausahaan yang sesungguhnya terjadi di dunia usaha.

Guru memberikan penguatan terhadap siswa tersebut agar lebih giat lagi dalam belajar.

e) Keterampilan Mengadakan Variasi

Terdapat tiga variasi dalam mengadakan kegiatan belajar mengajar, yang meliputi: variasi dalam gaya mengajar, variasi dalam pola interaksi guru dan siswa, variasi dalam penggunaan media. Keterampilan guru dalam pembelajaran Pelayanan prima di kelas 1 Busana kurang optimal dalam penggunaan variasi interaksi antara guru dan siswa khususnya pada saat sesi tanya jawab. Hal ini berkaitan karena guru belum menggunakan media sebagai variasi dalam pembelajaran di kelas. Selain itu, penggunaan media pada pembelajaran Pelayanan prima dimaksudkan untuk memudahkan pemahaman siswa terhadap materi yang diajarkan dan sebagai alat bantu guru mengajar di kelas.

f) Keterampilan Mengelola Kelas

Pengelolaan kelas oleh guru masih kurang optimal, hal ini dapat terlihat karena kurangnya interaksi antara guru dan siswa. Disebabkan pada saat mengajar guru masih terfokus menulis di papan tulis, kurang memperhatikan dan membimbing siswa.

g) Keterampilan Mengajar Kelompok Kecil dan Perorangan

Berdasarkan paparan di atas, guru tidak mengajar dalam bentuk kelompok, melainkan perorangan. Pelaksanaannya masih kurang optimal, hal ini disebabkan karena pada saat mengajar guru masih terfokus pada papan tulis, kurang memperhatikan dan membimbing siswa.

h) Keterampilan Menutup Pelajaran

Sebelum menutup pelajaran guru menanyakan tentang materi yang telah diajarkan, kemudian guru mereview kembali materi yang telah disampaikan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman siswa mengenai materi yang telah disampaikan. Dari pengamatan tersebut guru menyimpulkan dan memberikan masukan kepada siswa.

c. Pengamatan (*observing*)

Pengamatan dilakukan terhadap persiapan, proses, aktivitas siswa dan hasil belajar siswa mata diklat pelayanan prima. Berdasarkan pengamatan di kelas setelah dilakukan penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD sebagai berikut :

- 1) siswa dikelompokkan menjadi 5 kelompok yang sudah disiapkan oleh guru
- 2) sebagian siswa masih bingung dalam menentukan tempat duduk dan mencari teman kelompoknya
- 3) siswa masih merasa canggung dalam berdiskusi

- 4) siswa masih canggung dalam mengeluarkan pendapat pada saat diskusi kelompok dan masih didominasi siswa yang merasa pintar
- 5) sebagian kelompok kurang aktif dalam berdiskusi
- 6) guru tampak masih menggunakan cara tradisional yaitu dengan menyuruh siswa mencatat ulang
- 7) proses belajar mengajar berjalan dengan baik meskipun masih banyak mengalami kekurangan

d. Refleksi (*reflecting*)

Refleksi dilakukan dengan mengkaji hasil observasi serta permasalahan yang dihadapi selama tindakan yang berlangsung pada siklus pertama, diperoleh data bahwa siswa memiliki semangat bekerjasama dalam mengikuti pembelajaran ini walaupun masih belum bisa langsung paham dengan model pembelajaran kooperatif tipe STAD ini. Ada beberapa kelemahan yang dihadapi pada siklus pertama ini antara lain yaitu suasana pembelajaran belum kondusif, siswa masih merasa canggung dalam berdiskusi tentang mata pelajaran. Situasi belajar terlihat agak kaku (pasif). Mereka belum terbiasa dengan teman yang belum akrab. Biasanya siswa diskusi dengan teman yang disukainya. Sedangkan pada pembelajaran kooperatif ini anggota kelompok ditentukan oleh. Sebagian siswa pasif tidak terlibat dalam diskusi tentang tugas yang diberikan oleh guru. Untuk mengatasi hal tersebut pada siklus II setiap siswa diminta untuk mengemukakan pendapatnya, kemudian ide atau pendapat itu

ditulis oleh salah satu anggota kelompok sebagai sekretarisnya dan pada akhir diskusi seluruh anggota kelompok memilih jawaban yang paling cocok dengan jalan dimusyawarahkan.

Dari hasil siklus I nampak siswa masih kurang aktif dalam melakukan aktivitas pada proses belajar mengajar dikarenakan siswa masih canggung dalam mengeluarkan pendapat pada saat diskusi kelompok dan masih didominasi siswa yang merasa pintar. Untuk mengatasi siswa yang kurang percaya diri pada siklus II, guru memberikan *reward* untuk membangkitkan semangat belajar siswa berupa nilai tambahan kepada siswa, dengan ketentuan poin yang paling banyak akan mendapatkan hadiah.

Observasi aktivitas guru dalam pembelajaran pelayanan prima pada siklus I, guru tampak masih menggunakan cara tradisional yaitu dengan menyuruh siswa mencatat ulang apa yang dijelaskannya oleh karena untuk mengatasi ini diberikan handout untuk siswa pada siklus II agar waktu yang digunakan dalam pembelajaran pelayanan prima ini tidak terbuang banyak. Alasan peneliti melanjutkan pada siklus kedua karena peneliti ingin melihat apakah peningkatan kompetensi siswa dalam pembelajaran pelayanan prima lebih maksimal melalui model kooperatif metode STAD.

Observasi aktivitas siswa pada siklus I menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe STAD pada mata diklat pelayanan prima, amatan mencapai 63%, sedangkan yang 37% belum tercapai.

Pencapaian amatan tertinggi adalah kelompok A yaitu mencapai 15 amatan, dan terendah adalah kelompok B yaitu 10 amatan. Rata-rata pencapaian amatan adalah 12,6.

Model pembelajaran kooperatif tipe STAD pada siklus I sudah sesuai dengan yang diharapkan, meskipun belum maksimal. Kompetensi siswa pada mata diklat pelayanan prima (pra tindakan) mencapai 48%, sedangkan yang 52% belum tercapai disebabkan oleh motivasi siswa dalam pembelajaran pelayanan prima masih rendah, sebagian siswa tidak memperhatikan, bermalas-malasan, ada yang ramai, mengobrol sendiri dengan temannya, dan ada yang mengantuk.

Pencapaian kompetensi siswa pada mata diklat pelayanan prima (siklus I) naik mencapai 84%, sedangkan yang 16% belum tercapai disebabkan beberapa siswa belum percaya diri dalam bertanya, mengemukakan ide/pendapat, menanggapi pendapat dan ada beberapa siswa yang kurang percaya kepada teman sekelompoknya. Prestasi belajar mata diklat pelayanan prima pada pra tindakan nilai tertinggi 80, nilai terendah 50. presentase ketuntasan prestasi belajar siswa berdasarkan KKM sebesar 48%, sedangkan yang 52% belum mencapai KKM yang ditetapkan sekolah. Hasil dari tes siklus I siswa sudah meningkat lebih baik dari sebelumnya. siswa pada siklus pertama dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 14. Hasil Tes Siswa Pada Siklus Pertama

| No | Kelompok | Nama Siswa | Nilai Pra Tindakan | Nilai Siklus I | Gain Score | Persen |
|----|------------|--------------------|--------------------|----------------|------------|--------|
| 1 | Kelompok A | Yeni Saptini | 70 | 75 | 5 | 5% |
| 2 | | Syayyidah S | 75 | 80 | 5 | 5% |
| 3 | | Entri Wahyuningsih | 80 | 85 | 5 | 5% |
| 4 | | Erni Setiasih | 65 | 70 | 5 | 5% |
| 5 | | Siti Maryamah | 60 | 75 | 15 | 15% |
| 6 | Kelompok B | Aisyah | 50 | 60 | 10 | 10% |
| 7 | | Siti Rohani | 65 | 70 | 5 | 5% |
| 8 | | Yuni Astuti | 60 | 75 | 15 | 15% |
| 9 | | Heni Purwanti | 60 | 60 | 0 | 0% |
| 10 | | Ayu Wulandari | 65 | 75 | 10 | 10% |
| 11 | Kelompok C | Amalia nur | 80 | 85 | 5 | 5% |
| 12 | | Puspitasari | 60 | 60 | 0 | 0% |
| 13 | | Lisna Setianingsih | 70 | 80 | 10 | 10% |
| 14 | | Dewi trimulyani | 65 | 75 | 10 | 10% |
| 15 | | Yesi Putri P | 75 | 80 | 5 | 5% |
| 16 | Kelompok D | Mariana | 80 | 85 | 5 | 5% |
| 17 | | Sulis Wati | 75 | 80 | 5 | 5% |
| 18 | | Titik Purwaningsih | 70 | 75 | 5 | 5% |
| 19 | | Maryani | 50 | 50 | 0 | 0% |
| 20 | | Nur Amalia | 75 | 80 | 5 | 5% |
| 21 | Kelompok E | Ika Fajarwati | 65 | 75 | 10 | 10% |
| 22 | | Dwi Maryani | 75 | 85 | 10 | 10% |
| 23 | | Muhimmatul K | 65 | 70 | 5 | 5% |
| 24 | | Dian Rostiana | 80 | 80 | 0 | 0% |
| 25 | | Retno Nur | 65 | 75 | 10 | 10% |

Berdasarkan nilai rata-rata tersebut, pada siklus pertama nilai rata-rata kompetensi siswa meningkat 6 % dari nilai rata-rata pra siklus yang sebelumnya hanya 68,00 menjadi 74,40. Hasil tes siswa pada siklus pertama dari 25 siswa menunjukkan nilai rata-rata (*Mean*) yang dicapai adalah 74,40 dengan nilai tengah (*Median*) yaitu 75,00 dan nilai yang sering muncul (*Mode*) adalah 75,00 dapat dilihat pada lampiran. Berdasarkan nilai yang disajikan, kompetensi siswa siklus

pertama dari 25 siswa dapat dikategorikan pada tabel kompetensi siswa sesuai dengan kriteria ketuntasan minimal berikut ini:

Tabel 15. Data Hasil Tes Siswa Siklus Pertama Berdasarkan KKM

| No | Kategori | Frekuensi | Persentase |
|--------|--------------|-----------|------------|
| 1 | Tuntas | 21 | 84% |
| 2 | Belum Tuntas | 4 | 16% |
| Jumlah | | 25 | 100 % |

Pengamatan terhadap hasil tes siswa pada siklus pertama dengan tindakan melalui model kooperatif tipe STAD yang diterapkan guru pada pembelajaran Pelayanan prima dengan materi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal, meskipun belum sepenuhnya lulus berdasarkan KKM, hal ini ditunjukkan pada sajian data pada tabel di atas bahwa 84% atau 21 siswa sudah memenuhi kriteria ketuntasan minimal dan 16% atau 4 siswa menunjukkan belum tuntas berdasarkan KKM. Peningkatan yang terjadi pada siklus pertama adalah 6% dari pra tindakan, menunjukkan bahwa sebagian besar siswa dapat memahami materi yang disampaikan melalui model kooperatif Tipe STAD.

2. Siklus II

Penelitian siklus kedua ini dilakukan dalam satu kali pertemuan yaitu pada hari Rabu 21 April 2012 selama 2 x 45 menit. Tahapan-tahapan yang dilakukan pada siklus kedua adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan pembelajaran dibuat oleh peneliti bekerja sama dengan guru berdasarkan hasil refleksi pada siklus I dengan membuat RPP (Rencana Pelaksanaan Pembelajaran) yang dalam kegiatan inti lebih ditekankan pada peningkatan kompetensi mata diklat pelayanan prima. Proses pembelajaran mata diklat pelayanan prima direncanakan satu kali pertemuan dengan menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe STAD, untuk memperlancar dan mempermudah dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran dilakukan dengan media powerpoint agar materi mudah dipahami oleh siswa dan membagikan hand out untuk masing-masing siswa. Setiap siswa diharuskan menyumbangkan ide atau gagasannya kemudian salah satu siswa mencatatnya kemudian dari hasil pendapat siswa tersebut di musyawarahkan untuk mengambil salah satu jawaban yang paling tepat untuk dipresentasikan didepan kelas. Setiap kelompok harus bertanya kepada kelompok yang sedang presentasi sehingga suasana kooperatif terjadi secara optimal. Untuk meningkatkan kompetensi siswa diberi contoh permasalahan pelayanan prima yang sebenarnya sebelum siswa mengerjakan tes agar siswa mampu mempunyai wawasan tentang pelayanan prima didunia usaha.

b. Pelaksanaan Tindakan (*acting*)

Pada siklus II ini dilaksanakan satu kali pertemuan dengan materi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal.

Pelaksanaan tindakan merupakan penerapan rancangan yang telah dibuat yang mengacu pada model pembelajaran kooperatif tipe STAD sebagai alternatif pemecahan masalah pembelajaran pada siklus I. Selama pelaksanaan tindakan, peneliti bertindak sebagai kolaborasi, melaksanakan observasi, pengamatan, dan refleksi dengan mencatat apa saja yang diamati saat terjadinya proses pembelajaran berlangsung sesuai dengan poin-poin yang telah termuat dalam lembar observasi, untuk lebih jelasnya pelaksanaan tindakan dijelaskan dibawah ini.

1. Aktivitas siswa dalam pembelajaran pelayanan prima

- a) Pada siklus II pelaksanaan pembelajaran mata diklat pelayanan prima menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe STAD, guru membuka pelajaran, guru mengecek kehadiran siswa kemudian menyampaikan apersepsi mengenai materi sebelumnya. Dengan materi yang akan disampaikan, diharapkan dengan adanya apersepsi siswa memiliki kesiapan baik fisik maupun mental untuk belajar.
- b) Pelaksanaan pembelajaran kooperatif dilaksanakan dengan kelompok belajar, guru membentuk kelompok belajar yang beranggotakan 5-6 orang secara heterogen (menurut presensi). Setiap anggota dalam satu kelompok mempunyai kemampuan yang heterogen, dalam tiap kelompok telah terjadi kerjasama, tidak hanya saling menguasai ataupun perasaan saling pintar dan

saling membelajarkan. Suksesnya kelompok menjadi tanggung jawab bersama.

- c) Dalam pembelajaran pelayanan prima siswa diberi tugas kelompok yang dibagi sesuai dengan ketentuan guru.
- d) Dengan adanya diskusi membuat siswa lebih percaya diri dalam mengemukakan pendapat, siswa bekerjasama untuk menyelesaikan tugas, siswa lebih termotivasi untuk belajar bersama, diskusi terlaksana secara optimal semua siswa belum menyumbangkan ide/gagasannya untuk menyelesaikan tugas kelompoknya, bersama-sama siswa yang lain telah terjadi saling menghargai pendapat teman, saling melengkapi satu sama lain.
- e) Setiap kelompok mempresentasikan hasil diskusi, sedangkan kelompok lain memberikan tanggapan sehingga tercipta suasana diskusi antar kelompok. Dalam sesi tanya jawab hasil diskusi terlaksana dengan baik semua siswa memperhatikan dan suasana belajar mengajar menyenangkan.

2. Aktivitas guru dalam pembelajaran pelayanan prima

a) Keterampilan Membuka Pelajaran

Dalam membuka pelajaran, guru sudah dapat membangkitkan perhatian dan minat siswa terhadap pembelajaran yang dilaksanakan. Hal ini terlihat dari sapaan siswa ketika membalas salam dari guru, sampai dengan proses absensi hingga guru menyampaikan materi yang akan dipelajari.

b) Keterampilan Menjelaskan Pelajaran

pelayanan prima adalah mata pelajaran adaptif yang keseluruhan kegiatan belajarnya adalah teori, sehingga dalam menjelaskan pelajaran dilakukan oleh guru sambil memberikan contoh langsung penerapan pelayanan prima yang ada di dunia usaha kepada siswa.

c) Keterampilan Bertanya

Pertanyaan yang diajukan oleh guru dalam proses belajar mengajar seputar permasalahan pelayanan prima di dunia usaha mengenai memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal. Dalam memberikan pertanyaan kepada setiap siswa agar semua siswa memahami penerapan pelayanan prima sesungguhnya.

d) Keterampilan Memberikan Penguatan

Masih seputar permasalahan yang ada di dunia usaha, pemberian penguat pun ditunjukkan terhadap penerapan pelayanan prima yang sesungguhnya terjadi di dunia usaha. Guru memberikan penguatan terhadap siswa tersebut agar lebih giat lagi dalam belajar pelayanan prima.

e) Keterampilan Mengadakan Variasi

Terdapat tiga variasi dalam mengadakan kegiatan belajar mengajar, yang meliputi: variasi dalam gaya mengajar, variasi dalam pola interaksi guru dan siswa, variasi dalam penggunaan

media. Keterampilan guru dalam pembelajaran pelayanan prima di kelas 1 Busana kurang optimal dalam penggunaan variasi interaksi antara guru dan siswa khususnya pada saat sesi tanya jawab. Hal ini berkaitan karena guru telah menggunakan media sebagai variasi dalam pembelajaran di kelas. Selain itu, penggunaan media pada pembelajaran pelayanan prima dimaksudkan untuk memudahkan pemahaman siswa terhadap materi yang diajarkan dan sebagai alat bantu guru mengajar di kelas.

f) Keterampilan Mengelola Kelas

Pengelolaan kelas oleh guru telah optimal, hal ini dapat terlihat interaksi antara guru dan siswa. Dengan bantuan media guru dapat lebih memperhatikan dan membimbing siswa.

g) Keterampilan Mengajar Kelompok Kecil dan Perorangan

Berdasarkan paparan di atas, guru mengajar dalam bentuk kelompok. Pelaksanaannya pembelajaran telah optimal, hal ini terlihat pada saat mengajar guru memperhatikan dan membimbing siswa dalam belajar kelompok kecil.

h) Keterampilan Menutup Pelajaran

Sebelum menutup pelajaran guru menanyakan tentang materi yang telah diajarkan, kemudian guru mereview kembali materi yang telah disampaikan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman siswa mengenai materi yang telah disampaikan.

Dari pengamatan tersebut guru menyimpulkan dan memberikan masukan kepada siswa. Diakhir pertemuan pelajaran dilakukan tes siklus II pada siswa dengan bertujuan mengukur prestasi siswa setelah menggunakan pembelajaran kooperatif tipe STAD.

c. Pengamatan (*observing*)

Pada tahap ini pengamatan dilakukan untuk mengetahui proses pembelajaran pelayanan prima kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal dengan tindakan melalui model kooperatif metode STAD. Selama pelaksanaan tindakan berlangsung, dilakukan pengamatan dan pencatatan dengan menggunakan lembar observasi. Untuk memudahkan pelaksanaanya, maka observer mengambil tempat duduk dibelakang sambil mengisi daftar observasi yang telah disiapkan. Berdasarkan pengamatan di kelas setelah dilakukan penerapan model pembelajaran STAD sebagai berikut:

- 1) siswa sudah tidak bingung dalam mencari anggota kelompoknya dan memilih tempat duduk.
- 2) semua anggota kelompok berani mengeluarkan pendapat, setiap siswa memberikan kontribusi terhadap keberhasilan kelompok
- 3) siswa dalam belajar memiliki kepedulian terhadap nasib teman sekelompoknya

- 4) perasaan kaku terhadap teman kelompok tidak terjadi, sesama anggota kelompok telah menyesuaikan diri, proses pembelajaran terlihat kondusif.

d. Refleksi (*reflecting*)

Sesuai dengan pengamatan yang dilakukan maka refleksi peningkatan prestasi siklus II dengan tindakan melalui model pembelajaran kooperatif tipe STAD yang digunakan guru pada mata diklat pelayanan prima sudah mengalami peningkatan sesuai yang diharapkan. Dapat terbukti dari hasil belajar siswa setelah diberi tindakan, siswa tersebut telah mengalami peningkatan sepenuhnya sesuai harapan.

Kegiatan belajar pada siklus II lebih efektif daripada siklus I. Diantara anggota kelompok telah aktif menjalin kerjasama. Pembelajaran kooperatif tipe STAD semua anggota kelompok berani mengeluarkan pendapat, setiap siswa memberikan kontribusi terhadap keberhasilan kelompok, terdapat kepedulian dalam belajar terhadap nasib teman sekelompoknya. Pembelajaran pada siklus II berlangsung lancar, siswa termotivasi untuk belajar giat. Suasana belajar menyenangkan tampak pada wajah mereka, perasaan kaku terhadap teman kelompok tidak terjadi, tampaknya sesama anggota kelompok telah menyesuaikan diri, proses pembelajaran terlihat kondusif.

Pada pertemuan siklus II ini diakhiri dengan ujian tes pelajaran, dimana hasil evaluasi menunjukkan prestasi belajar siswa ada

peningkatan dibanding hasil evaluasi siklus I. Peneliti memberikan hadiah/reward pada kelompok berdasarkan keaktifan diskusi dan presentasi. Berdasarkan hasil observasi aktivitas siswa pada siklus II menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe STAD pada mata diklat pelayanan prima amatan mencapai 81%, sedangkan yang 19% belum tercapai. Pencapaian amatan tertinggi adalah kelompok E yaitu mencapai 18 amatan, dan terendah adalah kelompok D yaitu 14 amatan. Rata-rata pencapaian amatan adalah 16,2. Kelompok E mencapai 90% amatan pada siklus II mendapatkan hadiah/reward karena kelompok tersebut sangat aktif dalam mengikuti proses belajar mengajar, diskusi, tanya jawab, dan presentasi. Kerjasama kelompok tampak kompak dalam menyelesaikan permasalahan, tidak ada dominasi antar anggota kelompok ketika melaksanakan diskusi. Disini tercipta kepedulian belajar sesama anggota tercipta kesadaran untuk membantu kesulitan dalam memahami materi pelajaran. Dilihat dari rata-rata persentase amatan adalah pada siklus I 63% dan siklus II 81%, maka peningkatan aktivitas siswa mencapai 28%.

Model pembelajaran kooperatif tipe STAD pada siklus II sudah sesuai dengan yang diharapkan. Pencapaian kompetensi siswa pada mata diklat pelayanan prima (siklus II) naik 100% telah mencapai kompetensi sesuai dengan KKM. Prestasi belajar mata diklat pelayanan prima pada siklus I nilai tertinggi 85, nilai terendah 50. presentase ketuntasan prestasi belajar siswa berdasarkan KKM sebesar

84%, sedangkan yang 16% belum mencapai KKM yang ditetapkan sekolah. Hasil dari tes siklus II siswa sudah meningkat lebih baik dari sebelumnya. Peningkatan kompetensi siswa pada siklus dua dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 16. Hasil Tes Siswa Pada Siklus kedua

| | Kelompok | Nama Siswa | Pra Siklus | Siklus 1 | Gain Score | P | Siklus 2 | Gain Score | P |
|----|------------|---------------|------------|----------|------------|-----|----------|------------|-----|
| 1 | Kelompok A | Yeni Saptini | 70 | 75 | 5 | 5% | 80 | 5 | 5% |
| 2 | | Syayyidah S | 75 | 80 | 5 | 5% | 85 | 5 | 5% |
| 3 | | Entri W | 80 | 85 | 5 | 5% | 90 | 5 | 5% |
| 4 | | Erni Setiasih | 65 | 70 | 5 | 5% | 80 | 10 | 10% |
| 5 | | Siti M | 60 | 75 | 15 | 15% | 75 | 0 | 0% |
| 6 | Kelompok B | Aisyah | 50 | 60 | 10 | 10% | 75 | 15 | 15% |
| 7 | | Siti Rohani | 65 | 70 | 5 | 5% | 85 | 15 | 15% |
| 8 | | Yuni Astuti | 60 | 75 | 15 | 15% | 80 | 5 | 5% |
| 9 | | Heni P | 60 | 60 | 0 | 0% | 85 | 25 | 25% |
| 10 | | Ayu W | 65 | 75 | 10 | 10% | 75 | 0 | 0% |
| 11 | Kelompok C | Amalia nur | 80 | 85 | 5 | 5% | 90 | 5 | 5% |
| 12 | | Puspitasari | 60 | 60 | 0 | 0% | 80 | 20 | 20% |
| 13 | | Lisna S | 70 | 80 | 10 | 10% | 80 | 0 | 0% |
| 14 | | Dewi T | 65 | 75 | 10 | 10% | 75 | 0 | 0% |
| 15 | | Yesi Putri P | 75 | 80 | 5 | 5% | 80 | 0 | 0% |
| 16 | Kelompok D | Mariana | 80 | 85 | 5 | 5% | 85 | 0 | 0% |
| 17 | | Sulis Wati | 75 | 80 | 5 | 5% | 85 | 5 | 5% |
| 18 | | Titik P | 70 | 75 | 5 | 5% | 80 | 5 | 5% |
| 19 | | Maryani | 50 | 50 | 0 | 0% | 75 | 25 | 25% |
| 20 | | Nur Amalia | 75 | 80 | 5 | 5% | 80 | 0 | 0% |
| 21 | Kelompok E | Ika Fajarwati | 65 | 75 | 10 | 10% | 95 | 20 | 20% |
| 22 | | Dwi Maryani | 75 | 85 | 10 | 10% | 85 | 0 | 0% |
| 23 | | Muhimmatul | 65 | 70 | 5 | 5% | 80 | 10 | 10% |
| 24 | | Dian R | 80 | 80 | 0 | 0% | 85 | 5 | 5% |
| 25 | | Retno Nur | 65 | 75 | 10 | 10% | 90 | 15 | 15% |

Berdasarkan data hasil nilai tes kompetensi siswa pada siklus kedua dari 25 siswa menunjukkan nilai rata-rata (*Mean*) yang di capai 82,20 dengan nilai tengah (*Median*) adalah yaitu 80 dan nilai yang sering

muncul (*Mode*) adalah 80 dapat dilihat pada lampiran. Berdasarkan nilai yang disajikan, kompetensi siswa pada siklus II dari 25 siswa dapat dikategorikan pada tabel unjuk kerja siswa sesuai dengan kriteria ketuntasan minimal berikut ini:

Tabel 17. Data Hasil Tes Siswa Siklus Kedua Berdasarkan KKM

| No | Kategori | Frekuensi | Persentase |
|--------|--------------|-----------|------------|
| 1 | Tuntas | 25 | 100% |
| 2 | Belum Tuntas | 0 | 0% |
| Jumlah | | 25 | 100 % |

Berdasarkan data pada tabel distribusi frekuensi hasil tes siswa pada siklus kedua, dari 25 siswa yang mengikuti pembelajaran pelayanan prima melalui model kooperatif tipe STAD pada kelas 1 Busana dapat meningkatkan kompetensi siswa sesuai yang diharapkan yaitu meningkat 8% dari siklus I, dimana seluruh siswa yang berjumlah 25 orang atau 100% telah mencapai ketuntasan yang sangat baik.

C. Hasil observasi aktivitas siswa dalam penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD

Observasi aktivitas siswa yang diperoleh dari pembelajaran yang dilakukan siswa pada siklus I, dan siklus II. Tingkat keberhasilan model pembelajaran kooperatif tipe STAD pada mata diklat pelayanan prima kelas 1 busana, berdasarkan kisi-kisi pada aktivitas siswa dalam belajar kelompok

sudah menunjukkan kemajuan yang signifikan. Aktivitas siswa dalam kelompok antara lain:

1. Aktif dalam berdiskusi (bertukar pendapat, menyumbangkan ide/gagasan, menerima perbedaan pendapat, menghargai pendapat, menanggapi pendapat).
2. Bekerja sama (toleransi, saling menghormati, tanggung jawab, saling berbagi tugas, musyawarah, pengendalian diri)
3. Persahabatan (saling berbagi) (sering berpendapat) dalam satu kelompok, saling mempercayai). Hal ini ditunjukkan pada tabel 17:

Tabel 18. Hasil observasi aktivitas siswa dalam kelompok

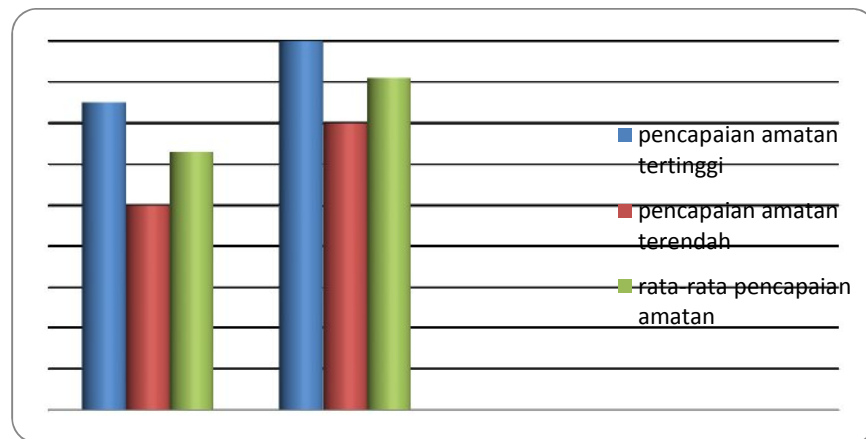
| DATA AMATAN | Aktivitas Siswa (Siklus I) | Aktivitas Siswa (Siklus II) |
|-----------------------------|---------------------------------------|--|
| Pencapaian amatan tertinggi | 15 | 18 |
| Pencapaian amatan terendah | 10 | 14 |
| Rata-rata pencapaian amatan | 12,6 | 16,2 |
| Persentase amatan | 63% | 81% |

Sumber: data observasi peneliti dan observer

Berdasarkan tabel di atas tingkat keaktifan siswa dalam pembelajaran kooperatif tipe STAD pada siklus I menjadi 63%, meningkat pada siklus II menjadi 81%. Aktifitas siswa meliputi siswa menyumbangkan ide/gagasannya masing-masing siswa mencatat ide/gagasan yang dikemukakan anggota kelompoknya, siswa saling melengkapi jawaban temannya, siswa mampu menerima ide/gagasan pendapat teman, siswa mampu mengendalikan diri, siswa bermusyawarah untuk menentukan hasil diskusi yang akan dijadikan sebagai jawaban utama.

Setelah diskusi selesai siswa mempresentasikan hasil diskusinya, siswa bertanggung jawab atas hasil diskusi kelompoknya, siswa menanggapi presentasi hasil diskusi kelompok lain, siswa menerima masukan dari kelompok lain untuk melengkapi jawaban sebelumnya.

Aktivitas siswa pada mata diklat pelayanan prima (siklus I) amatan mencapai 63%, sedangkan yang 37% belum tercapai disebabkan beberapa siswa belum percaya diri dalam bertanya, mengemukakan ide/pendapat, menanggapi pendapat dan ada beberapa siswa yang kurang percaya kepada teman sekelompoknya. Aktivitas siswa pada mata diklat pelayanan prima (siklus II) pencapaian amatan meningkat sebesar 81%, sedangkan yang 19% belum tercapai disebabkan oleh pembatasan dalam menanggapi hasil presentasi kelompok lain (dalam satu kelompok satu pertanyaan saja) karena waktu pembelajaran pelayanan prima terbatas. Peningkatan amatan aktivitas siswa dapat dilihat dalam grafik 1 dibawah ini:



Gambar 3. Data amatan aktivitas siswa pada proses belajar mengajar mata pelajaran pelayanan prima

Sumber: data observasi peneliti dan observer

Grafik di atas menunjukkan bahwa tingkat aktivitas siswa dalam pembelajaran kooperatif tipe STAD meningkat dari siklus I meningkat pada siklus II.

D. Peningkatan Kompetensi belajar siswa dalam penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD

Berdasarkan data penilaian hasil tes siswa yang diambil dari hasil ulangan sebelum penelitian. Sedangkan kemampuan siswa setelah pembelajaran kooperatif tipe STAD diambil dari hasil tes pada siklus I dan siklus II dengan standar KKM (Kriteria Ketuntasan Minimal) materi pembelajaran pelayanan prima yang ditetapkan SMK Pelita Buana Sewon adalah 70, nilai tertinggi, terendah, rata-rata dan persentase KKM dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 19. Data hasil belajar siswa mata diklat pelayanan prima

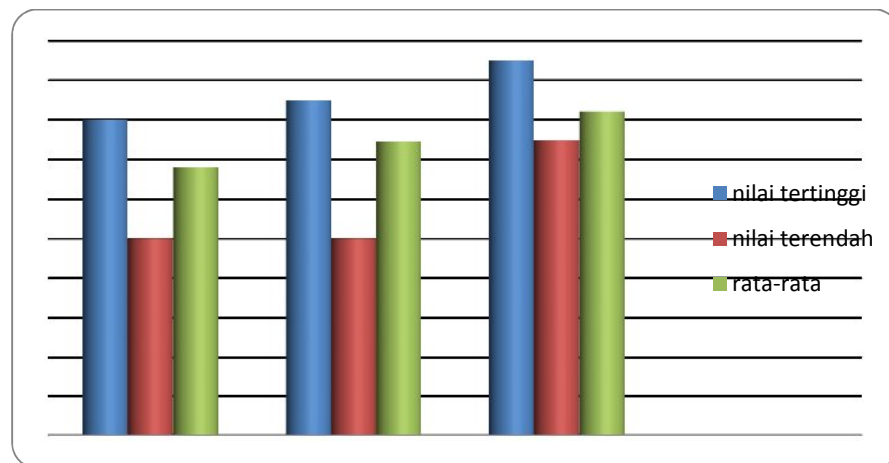
| | (Pra tindakan) | Siklus I | Siklus II |
|-----------------|-----------------------|-----------------|------------------|
| Nilai Tertinggi | 80 | 85 | 95 |
| Nilai Terendah | 50 | 50 | 75 |
| Ketuntasan | 48% | 84% | 100% |

Sumber: Penilaian yang dilakukan oleh guru mata diklat pelayanan prima SMK Pelita Buana dan peneliti.

Dari data di atas tampak bahwa pada pra tindakan nilai tertinggi 80, nilai terendah 50, presentase ketuntasan prestasi belajar siswa berdasarkan KKM sebesar 48%, sedangkan yang 52% belum mencapai KKM yang ditetapkan sekolah yang disebabkan oleh siswa kurang berminat belajar pelayanan prima, siswa kurang memperhatikan pelajaran hanya ramai dengan temannya, sehingga pemahaman mengenai materi pelayanan prima kurang terserap, pada

saat mengerjakan tugas beberapa siswa hanya mencontek pekerjaan temannya sehingga dalam mengerjakan tes, siswa kurang menguasai materi pelayanan prima.

Pada siklus I ini belum memenuhi KKM disebabkan oleh beberapa siswa belum begitu mengetahui penerapan pelayanan prima di dunia usaha atau dunia industri yang ada pada soal tes individu. Presentase ketuntasan prestasi belajar siswa yang sudah tercapai pada siklus I 84%, sedangkan yang 26% belum mencapai KKM yang ditetapkan sekolah yaitu nilai 70. Hasil tes siklus II nilai tertinggi 95, nilai terendah 70, presentase ketuntasan prestasi belajar siswa sudah mencapai KKM sebesar 100% siswa tuntas dalam pembelajaran pelayanan prima. Peningkatan hasil belajar siswa dapat dilihat pada grafik 2 dibawah ini:



Gambar 4. Data hasil belajar siswa mata pelajaran pelayanan prima

Sumber: Penilaian yang dilakukan oleh guru mata mata pelajaran pelayanan prima SMK Pelita Buana dan penelitian.

Dari grafik di atas tampak bahwa pada pra tindakan, tes siklus I, siklus II terhadap peningkatan prestasi belajar baik di lihat dari nilai tertinggi,

terendah, rata-rata, presentase KKM. Nilai tertinggi dari pra tindakan 80 meningkat pada siklus I menjadi 85 dan siklus II meningkat menjadi 95, Nilai terendah dari pra tindakan 50 dan pada siklus I menjadi 50 dan siklus II meningkat menjadi 75.

E. Pembahasan

1. Penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD yang berbantuan media *power point* mata diklat pelayanan prima

Penelitian tindakan kelas dalam pelajaran pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan kompetensi siswa dengan menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe STAD. Proses pembelajaran dengan menggunakan model pembelajaran STAD ini dapat dilihat dari aktivitas siswa melalui lembar observasi.

Lembar observasi yang berisi tentang aktifitas siswa dalam pembelajaran kooperatif tipe STAD dimulai dari fase 1) menyampaikan tujuan dan motivasi siswa, 2) menyampaikan informasi, 3) mengorganisasi siswa dalam kelompok belajar, 4) membimbing kelompok belajar, 5) evaluasi dan 6) memberi penghargaan, dapat berjalan sesuai dengan tahap-tahap tersebut.

pada saat diskusi kelompok, siswa dapat belajar secara aktif dalam mengemukakan pendapat, siswa dapat belajar menerima ide atau gagasan, siswa dapat belajar saling bekerja sama untuk menyelesaikan tugas, siswa dapat belajar saling menghargai sesama teman, siswa dapat belajar saling melengkapi pendapat teman, dan siswa dapat belajar melatih percaya diri

siswa. Setelah diskusi selesai salah satu perwakilan dari kelompok mempresentasikan hasil diskusi kelompok, setelah itu siswa diberi tugas individu yang harus dikerjakan secara individu, dan terdapat penghargaan kelompok. Keberhasilan pembelajaran dilihat dari keberhasilan kelompok artinya kelompok yang akan diberi penghargaan adalah kelompok yang mendapatkan skor tertinggi.

Tingkat aktivitas siswa dalam pembelajaran kooperatif tipe STAD pada siklus I menjadi 63%, meningkat pada siklus II menjadi 81%. Peningkatan tersebut meliputi Siswa menyumbangkan ide/gagasannya masing-masing siswa mencatat ide/gagasan yang dikemukakan anggota kelompoknya, siswa saling melengkapi jawaban temannya, siswa mampu menerima ide/gagasan pendapat teman, siswa mampu mengendalikan diri, siswa bermusyawarah untuk menentukan hasil diskusi yang akan dijadikan sebagai jawaban utama. Setelah diskusi selesai siswa mempresentasikan hasil diskusinya, siswa bertanggung jawab atas hasil diskusi kelompoknya, siswa menanggapi presentasi hasil diskusi kelompok lain, siswa menerima masukan dari kelompok lain untuk melengkapi jawaban sebelumnya.

Selain mengamati kegiatan siswa dalam penelitian ini juga mengamati aktivitas guru. Guru dituntut untuk aktif dalam membimbing siswa antara lain membagi kelompok secara heterogen agar siswa mampu bersosialisasi dengan temannya dan saling melengkapi. Aktivitas guru untuk meningkatkan minat dan perhatian siswa dalam menyimak dan

mendengarkan isi materi yang disampaikan oleh guru dengan cara, kemudian para siswa membentuk dalam kelompoknya yang terdiri atas empat sampai enam orang untuk mengerjakan soal yang diberikan oleh guru.

Aktivitas guru membimbing siswa dalam mengerjakan tugas, memotivasi siswa untuk bekerjasama, saling bertukar pendapat, saling menghargai, saling menerima perbedaan dan membangkitkan semangat belajar siswa. Guru melakukan evaluasi untuk mengetahui pemahaman siswa terhadap materi yang disampaikan melalui tes individu dengan jumlah soal 20 buah. Guru memberikan poin tambahan atau reward kepada siswa yang aktif bertanya ataupun siswa yang aktif dalam presentasi.

Upaya peningkatan prestasi belajar melalui pembelajaran kooperatif STAD telah tercapai secara optimal yang terlihat pada kemampuan siswa untuk saling bertukar pendapat, saling menghargai, saling menerima perbedaan, siswa aktif bertanya, siswa aktif menanggapi pertanyaan dari guru, siswa semakin paham dengan penerapan pelayanan prima di dunia usaha.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model pembelajaran kooperatif tipe STAD baik pada siswa untuk meningkatkan aktivitas siswa dalam belajar kelompok secara aktif dan meningkatkan kemampuan pemecahan masalah yang sebenarnya di dunia usaha.

2. Peningkatan kompetensi memberi bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal pada mata diklat Pelayanan Prima.

Setelah menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe *student teams achievement division (STAD)* berbantuan media *power point* pada Kelas X SMK Pelita Buana Sewon prestasi belajar siswa nampak meningkat pada nilai tertinggi dari pra tindakan 80 meningkat pada siklus I menjadi 85 dan siklus II meningkat menjadi 95, Nilai terendah dari pra tindakan 50, pada siklus I nilai terendah 50 dan siklus II nilai terendah meningkat menjadi 75. Sedangkan presentase prestasi belajar siswa yang mencapai KKM (Kriteria Ketuntasan Minimal) peningkatan kompetensi siswa mata pelajaran pelayanan prima yaitu pada pra tindakan 48% meningkat menjadi 84% pada siklus I dan meningkat menjadi 100% pada siklus II.

Melalui model pembelajaran kooperatif tipe STAD dapat mencapai 100% tingkat ketuntasan karena pembelajaran menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe STAD sebagai pembelajaran yang melibatkan siswa untuk bekerja dalam kelompok-kelompok untuk mengerjakan tugas atau mencari penyelesaian terhadap suatu masalah guna mencapai tujuan bersama. Adapun langkahnya: siswa dibagi menjadi beberapa kelompok, siswa mengerjakan tugas kelompok secara diskusi, perwakilan dari kelompok mempersentasikan hasil diskusinya, setelah itu siswa mengerjakan tugas individu, dan pada akhir proses pembelajaran ada *reward* untuk peserta didik dengan menghitung poin kemajuan siswa. Proses pembelajaran inilah yang membuat

siswa aktif, lebih termotivasi dan dalam proses pembelajaran siswa lebih dapat memahami mata pelajaran pelayanan prima.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pembelajaran kooperatif tipe STAD baik untuk siswa dalam meningkatkan motivasi belajar dalam meningkatkan kompetensi siswa.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab V ini akan diuraikan kesimpulan dari setiap permasalahan yang diajukan, saran dan implikasi terhadap sekolah.

A. KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah, hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD pada proses pembelajaran pelayanan prima dalam kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal diterapkan melalui dua siklus. Setiap siklus didalamnya terdapat tahapan-tahapan sebagai berikut yaitu, a) perencanaan dilakukan oleh guru dan peneliti dengan menyiapkan RPP, media dan instrumen. Sebelum tindakan guru memberi menyampaikan tujuan pelajaran, menyampaikan informasi kepada siswa dengan jalan mendemonstrasikan lewat media pembelajaran *power point* dan mengorganisasikan siswa dalam kelompok belajar; b) tindakan dilakukan guru dan observer, guru memberikan tugas untuk masing-masing kelompok, kemudian kelompok mendiskusikan dan mempresentasikan hasil diskusi dan kelompok lain menanggapi. Observer menilai kegiatan atau aktivitas siswa tersebut dengan menggunakan lembar observasi; c) pengamatan dilakukan oleh peneliti dan observer yang diamati adalah kegiatan atau aktivitas siswa pada saat pembelajaran berlangsung dengan menggunakan lembar observasi; d) refleksi pada siklus I penerapan model pembelajaran

STAD dapat meningkatkan hasil belajar pelayanan prima dan pada siklus II hasil belajar siswa lebih maksimal karena setiap siswa memberikan media hand out sehingga mempermudah dalam penyampaian materi .

2. Prestasi belajar dalam mata pelajaran pelayanan prima dengan model pembelajaran STAD pada siklus pertama dari nilai rata-rata yang dicapai sebelum tindakan adalah 68,00 dan nilai rata-rata pada siklus pertama meningkat sebesar 74,40. Sedangkan berdasarkan KKM siswa yang telah tuntas ada 21 siswa (84%). Pada siklus kedua terjadi peningkatan dengan nilai rata-rata sebesar 82,20, Sedangkan berdasarkan KKM semua siswa yang telah tuntas ada 25 siswa (100%). Dengan adanya peningkatan prestasi belajar pada siklus kedua maka penelitian tindakan kelas ini tidak dilanjutkan pada siklus berikutnya, dan penelitian ini telah dianggap berhasil.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

1. Pada pembelajaran pelayanan prima sebaiknya diadakan variasi pada model pembelajaran yaitu dengan menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe STAD untuk membuat proses belajar mengajar dikelas berjalan lebih menyenangkan. Model pembelajaran STAD memberikan suasana baru untuk kegiatan belajar mengajar dikelas dan belajar tidak bosan, sehingga siswa termotivasi untuk mendapat nilai lebih baik.

2. Pada proses belajar mengajar dikelas sebaiknya guru selalu berinteraksi dengan siswa sehingga siswa dapat berkomunikasi dengan baik dan tidak segan untuk menanyakan materi yang belum jelas.

C. IMPLIKASI

Berdasarkan kesimpulan dan saran diatas implikasi dari penelitian ini adalah model pembelajaran kooperatif tipe STAD terdapat perbedaan peningkatan hasil belajar siswa pada pra tindakan, siklus I, dan siklus II di SMK Pelita Buana Sewon. Maka hasil penelitian ini adalah penerapan model pembelajaran kooperatif tipe STAD (*Student Teams Achievement Divisions*) terbukti peningkatan kompetensi siswa pada mata pelajaran pelayanan prima, maka selanjutnya dapat diterapkan pada mata pelajaran lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Suprijo. 2009. *Cooperatif Learning*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dimiyati & mudjiono. 2009. *Belajar dam Pembelajaran*. Jakarta: Rineka Cipta
- Daryanto. 2010. *Media Pembelajaran*. Yogyakarta: Gava Media
- Ernawati dkk. 2008. *Tata Busana*. Klaten: PT Macanan Jaya Cemerlang
- Hujair AH Sanaky. 2011. *Media Pembelajaran*. Yogyakarta: Kaukaba Dipantara
- Isjoni. 2010. *Pembelajaran kooperatif (Meningkatkan Kecerdasan Komunikasi Antar Peserta Didik)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- _____. 2010. *Pembelajaran kooperatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hamzah. 2007. *Model Pembelajaran*. Jakarta : Bumi Aksara
- Miftahul Huda. 2011. *Cooperatif Learning*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Mulyasa E. 2002. *Kurikulum Berbasis Kompetensi Karakteristik dan Implementasi* . Bandung: Rosdakarya
- Nur Asma. 2006. *Model Pembelajaran Kooperatif*. Jakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Pardjono, dkk .2007. *Panduan Penelitian Tindakan Kelas*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian Universitas Negeri Yogyakarta
- Riduwan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugihartono dkk. 2007. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : ALFABETA
- _____. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Suhaenah Suparno, 2001. *Membangun Kompetensi Belajar*. Yogyakarta: Departemen Pendidikan Nasional.

- Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. 2009. *Dasar – Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- _____, Ssuharjono dan Supardi. 2009. *Dasar – Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sukardi. 2003. *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tengku Zahra Djaafar. 2001. *Kontribusi Stategi Pembelajaran Terhadap Hasil Belajar*. Jakarta: Universitas Negeri Padang
- Trianto. 2009. *Mendesain Model Pembelajaran Inovatif-Prograsif*. Jakarta: Kencana
- Wina Sanjaya. 2008. *Strategi Pembelajaran*. Jakarta : Prenanda Media